



# **Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Letras y Ciencias Humanas**

**Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información**

## **El servicio de consulta en la sala del usuario de la Biblioteca Nacional del Perú, aplicando el Diagrama de Ishikawa**

### **INFORME PROFESIONAL**

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Bibliotecología y  
Ciencias de la Información**

#### **AUTOR**

**Marisela Rosa MAMANI APAZA**

#### **ASESOR**

**Isabel MIRANDA MERUVIA**

**Lima, Perú**

**2017**



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Mamani, M. (2017). *El servicio de consulta en la sala del usuario de la Biblioteca Nacional del Perú, aplicando el Diagrama de Ishikawa*. [Informe profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Escuela Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE  
**SAN MARCOS**  
FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS



ESCUELA PROFESIONAL DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE INFORME PROFESIONAL

En la ciudad universitaria de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Salón de Grados de la Escuela, a los **diecinueve días del mes de noviembre del año dos mil diecisiete**, a las nueve horas, se reunió el Jurado integrado por los siguientes profesores:

- |   |            |
|---|------------|
| ▪ Alonso Estrada Cuzcano (Principal D.E.) | Presidente |
| ▪ Isabel Miranda Meruvia (Asociado D.E.)  | Asesor     |
| ▪ Karen Alfaro Mendives (Auxiliar T.P.)   | Miembro    |
| ▪ Carlos Rojas Lazaro (Auxiliar T.P.)     | Miembro    |

Con el fin de recibir la sustentación del Informe Profesional **EL SERVICIO DE CONSULTA EN LA SALA DEL USUARIO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ, APLICANDO EL DIAGRAMA DE ISHIKAWA** presentado por la bachiller **MARISELA ROSA MAMANI APAZA**.

Concluida la sustentación, el jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

Números (15)

Letras ( *Quince* )

Luego del proceso de sustentación y la calificación correspondiente, se le comunicó al graduando el resultado obtenido y el Jurado recomienda a la Facultad, que se le otorgue el título profesional de **Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información**.

Siendo las diez horas, concluyó el acto, por lo cual, los miembros del jurado dan fe de lo actuado, firmando la presente Acta.

Dr. Alonso Estrada Cuzcano  
Presidente

Dra. Karen Alfaro Mendives  
Miembro



Lic. Carlos Rojas Lazaro  
Miembro

*Letras mayúsculas del Perú y América*

Facultad de Letras y Ciencias Humanas / Universidad Nacional Mayor de San Marcos  
Calle Germán Amézaga n.º 375, Lima 1 - Perú. Ciudad universitaria (puerta 3)  
Teléfonos: (051) (01) 452 4641 / (051) (01) 619 7000 - [www.lettras.unmsm.edu.pe](http://www.lettras.unmsm.edu.pe)



## DEDICATORIA

*A Dios, por su apoyo espiritual en los momentos necesarios.  
A mi sobrina preferida Kiara Lucero, por brindarme su alegría y optimismo.  
A toda mi familia, que está siempre presente para apoyarme y alentarme a  
seguir adelante.*

*A mi estimada jefa Lily Romero Aro, por su apoyo y comprensión con los permisos  
otorgados.*

*Y, finalmente a mi muy querida asesora, la profesora  
Isabel Miranda Meruvia, por no permitirme claudicar en la culminación del presente  
trabajo, de la misma manera a mis informantes Karen Lizeth Alfaro Mendives por  
sus precisiones metodológicas y Martín Alonso Estrada Cuzcano por haber  
ampliado el enfoque inicial del presente Informe Profesional.*

*Muchas gracias.*

El que domina a los otros es *fuerte*;  
el que se domina a sí mismo es *poderoso*.

(Lao-tsé, 570 a. C. - 490 a. C.  
*Filósofo chino considerado el fundador del taoísmo*)

Un cliente insatisfecho  
comenta a una media de 10 personas su descontento.  
(Según datos de la American Management Association – AMA)

# ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
---------------------	----------

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
--------------------------	----------

## **CAPÍTULO I PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL**

1.1	Descripción del tema.....	10
1.2	Antecedentes... ..	11
1.3	Justificación... ..	14
1.4	Objetivos... ..	15
1.5	Método... ..	16

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

2.1	Biblioteca Nacional.....	18
2.1.1	Antecedentes históricos .....	19
2.1.2	Funciones .....	19
2.2	Servicio de referencia y consulta .....	20
2.2.1	Tipología de los servicios de referencia.....	21
2.2.2	El personal del servicio de consulta de las bibliotecas nacionales.....	23
2.2.3	El rol del personal, mandos medios, la alta dirección y del gobierno.....	23
2.3	Usuarios.....	24
2.3.1	Satisfacción del usuario.....	25
2.3.2	Dificultades de los usuarios en la búsqueda documental .....	26
2.3.3	Presentación de quejas y reclamos de los usuarios .....	27
2.3.4	El Libro de Reclamaciones .....	29
2.4	Calidad del servicio en las unidades de información .....	30
2.5	Diagrama de Ishikawa.....	30
2.5.1	El método de las 6M .....	31
2.5.2	El método de flujo del proceso.....	33
2.5.3	El método de estratificación o enumeración de causas .....	34
2.6	Aplicaciones del Diagrama de Ishikawa en bibliotecas .....	35

## **CAPÍTULO III EL SERVICIO DE CONSULTA EN LA SALA DEL USUARIO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ, APLICANDO EL DIAGRAMA DE ISHIKAWA**

3.1	La Biblioteca Nacional del Perú.....	39
3.1.1	Misión y visión .....	39
3.1.2	Estructura orgánica .....	40
3.1.3	Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú .....	41
3.2	Servicios.....	41
3.2.1	Salas de lectura .....	41
3.2.2	Sala del usuario .....	43
3.2.3	Personal.....	43

3.2.4	Infraestructura .....	44
3.2.5	Usuarios .....	45
3.2.6	Procedimiento del servicio de atención al usuario.....	45
3.2.7	Problemas que se presentan en la atención al usuario .....	48
3.3	El servicio de consulta de la sala del usuario de la Biblioteca Nacional del Perú, aplicando el diagrama de Ishikawa.....	50
3.3.1	Recolección de datos del Libro de Reclamaciones .....	50
3.3.2	Aplicación del Diagrama de Ishikawa .....	57
3.3.3	Cuadro de ponderación de las causas.....	59

#### **CAPÍTULO IV PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE MEJORAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN EN LA SALA DEL USUARIO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ**

4.1	Lineamientos de mejoras del servicio de atención de la sala del usuario de la Biblioteca Nacional del Perú.....	63
4.1.1	Descripción... ..	64
4.1.2	Objetivos .....	64
4.1.3	Modificación de la directiva sobre los requisitos del carné .....	65
4.1.4	Reconsideración del Decreto Supremo N° 051-2014-EF .....	66
4.1.5	Taller de capacitación Calidad de Atención a los Usuarios.....	66
4.1.6	Recursos necesarios .....	67
4.1.7	Cronograma de actividades.....	68
4.2	Presupuesto .....	69

<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>71</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>77</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 Tipos de servicio de referencia según Bopp y Magán .....	22
Tabla N° 2 Tipos de servicio de referencia según Calenge .....	22
Tabla N° 3 Dificultades de los usuarios en la búsqueda documental según M. Baró y T. Maña .....	26
Tabla N° 4 Quejas relacionadas con la Respuesta al usuario .....	28
Tabla N° 5 Personal de la Sala del Usuario .....	43
Tabla N° 6 Frecuencia de causas de quejas y reclamos de los usuarios .....	56
Tabla N° 7 Valores .....	59
Tabla N° 8 Cuadro de priorización de causas .....	60
Tabla N° 9 Recursos humanos .....	67
Tabla N° 10 Cronograma de actividades .....	68
Tabla N° 11 Presupuesto .....	70

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1 Diagrama de Ishikawa utilizando el método 6M .....	32
Gráfico N° 2 Diagrama de Ishikawa del tipo flujo del proceso .....	33
Gráfico N° 3 Diagrama de Ishikawa del tipo enumeración de causas para conservación de pintura de un automóvil .....	34
Gráfico N° 4 Diagrama de causa-efecto de quejas de los clientes .....	36
Gráfico N° 5 Diagrama de causa-efecto después de las mejoras para disminuir las quejas de los clientes .....	37
Gráfico N° 6 Diagrama de Ishikawa para el problema queja de usuarios .....	38
Gráfico N° 7 La Sala del Usuario en la Estructura Orgánica de la BNP .....	42
Gráfico N° 8 Diagrama de flujo de la sala del usuario de la BNP .....	47
Gráfico N° 9 Diagrama de flujo de problemas en la atención de la sala del usuario de la BNP.....	49
Gráfico N° 10 Diagrama de flujo del proceso de atención de las quejas y reclamos de la BNP .....	52
Gráfico N° 11 Tipos de reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones de la BNP .....	54
Gráfico N° 12 Registro de usuarios por modalidad de ingreso de la BNP .....	54
Gráfico N° 13 Nivel de estudios de los usuarios.....	55
Gráfico N° 14 Nacionalidad de los usuarios .....	55
Gráfico N° 15 Diagrama de Ishikawa de las causas de quejas y reclamos en la BNP 2013-2015 .....	58

## **RESUMEN**

El Gobierno ha denominado el presente año 2017 como “Año del buen servicio al ciudadano” mediante el Decreto Supremo N° 002-2017-PCM, donde se precisa que la Política de Modernización de la Gestión Pública tiene como visión un Estado al servicio de las personas, ello implica mejorar el desempeño del personal encargado de la atención a los usuarios en las entidades públicas del país, por consiguiente incluye también a la Biblioteca Nacional del Perú.

Una clara forma de manifestación de la percepción de los usuarios con respecto a las deficiencias en la atención y prestación de servicios es la presentación de quejas y reclamos en el Libro de Reclamaciones, es por ello que el presente informe detalla el procedimiento de atención de dichos reclamos en la Biblioteca del 2013 al 2015, para lo cual se utiliza el diagrama de Ishikawa donde se representa gráficamente las causas y subcausas que generan las quejas y reclamos de los usuarios. También se describe el procedimiento del servicio de atención de la sala del usuario como punto de inicio del acceso a las salas de lectura.

Al final, se propone lineamientos de mejora del servicio con la modificación de la directiva sobre los requisitos del carné como la causa principal de los reclamos (25%). También la reconsideración del Decreto Supremo N° 241-2012-EF y normas posteriores similares para que no se suspenda la atención de las salas por eventos internacionales y la reprogramación de inventarios o actividades internas de la biblioteca, que afecten en menor medida el servicio de lectura (20%). En cuanto al personal se propone la implementación de un taller de capacitación para el personal de la sala del usuario que ayude a disminuir el tiempo de espera de los usuarios (14%) y deficiencias en la comunicación sobre los servicios y horarios (9%), este taller permitirá desarrollar sus habilidades y competencias a fin de solucionar situaciones de conflicto con los usuarios y ofrecer alternativas de solución.

## INTRODUCCIÓN

El servicio de información es lo que distingue a una biblioteca, más allá de lo valiosa que pueda ser su colección, lo que el usuario aprecia fundamentalmente es la calidad de atención a sus consultas. Es por ello, que es imprescindible evaluar permanentemente los servicios en base a las necesidades reales de los usuarios.

Las bibliotecas nacionales tienen un papel importante dentro del acervo cultural de toda nación, por albergar materiales bibliográficos tanto antiguos como actuales, siendo su misión salvaguardar el patrimonio bibliográfico de la humanidad.

El presente informe profesional tiene, como objetivo principal conocer las situaciones y dificultades que encontraron los usuarios al realizar sus consultas en la Sala del Usuario, quienes presentaron sus quejas y/o reclamos por escrito en el Libro de Reclamaciones.

Para lograr este fin, se aplicará el Diagrama de Ishikawa, donde se analizará las causas y subcausas de los problemas presentados durante los años 2013 al 2015 en el proceso de atención.

El trabajo se ha dividido en cuatro capítulos:

El capítulo I, aborda el proyecto del Informe Profesional, describiendo el tema, antecedentes, justificación, objetivos y método, a emplear en el desarrollo del mismo.

El capítulo II, presenta el marco conceptual sobre las bibliotecas nacionales, los servicios, el profesional referencista, quien adopta este nombre por el término convencional de “servicio de referencia”, el cual implica también absolver las diversas consultas planteadas por los usuarios. Se pone énfasis en la herramienta que se utilizará el Diagrama de Ishikawa también conocido como el diagrama causa efecto o espina de pescado, para describir las causas y subcausas de los problemas detectados.



En el capítulo III, se describe las quejas y reclamos de los usuarios y la aplicación del Diagrama de Ishikawa para conocer las causas y subcausas de los problemas registrados en el Libro de Reclamaciones relacionados a la Sala del Usuario.

El capítulo IV, desarrolla la propuesta de modificación de los requisitos para el trámite del carné de investigador, sugerencias para delimitar el cierre de los servicios de las salas de lectura y también la implementación de un taller de capacitación sobre la calidad de atención a los usuarios, que servirán para mejorar el desempeño del personal de la Sala del Usuario.

Finalmente, se incluye las conclusiones relacionados a los objetivos planteados en el Informe Profesional.

# **CAPÍTULO I**

## **PROYECTO DEL INFORME PROFESIONAL**

### **1.1 Descripción del tema**

La Biblioteca Nacional del Perú, en su nueva sede de San Borja, fue inaugurada el 27 de marzo de 2006, actualmente cuenta con ocho salas de lectura, incluyendo la sala del usuario que es la encargada de brindar información y orientación sobre los diversos servicios de lectura, también si es necesario derivar al usuario al área de Depósito Legal, Archivo, Imagen Institucional, cursos, talleres, eventos, etc. para los trámites que ellos requieran, de esta sede, la Biblioteca Pública de Lima en la av. Abancay y/o las Bibliotecas Públicas Periféricas.

Los usuarios que acuden a la Biblioteca Nacional, están conformados generalmente por estudiantes universitarios, profesionales e investigadores, tanto nacionales como extranjeros.

El traslado del material bibliográfico, de la Gran Biblioteca Pública de Lima Sede Abancay a la Biblioteca Nacional del Perú Sede San Borja, ha venido ocasionando incomodidad a los usuarios, por la demora en el traslado de los libros y puesta en servicio de la colección, desactualización en la base de datos sobre la ubicación de los libros en las salas, por material bibliográfico en proceso de reclasificación, entre otros.

Estas manifestaciones de inconformidad del usuario con respecto a los servicios que ofrece la Biblioteca, requieren no solamente que el personal de la sala del usuario debe estar informado de los cambios o modificaciones de los horarios de atención, de la ubicación real del material bibliográfico, así como de su disponibilidad. Sino también se requiere que las otras áreas que tienen injerencia en el servicio, como son los mandos medios y la alta dirección asuman el compromiso de trabajar en equipo para buscar, diseñar e implementar mejoras en el servicio de las salas de lectura. Para analizar las causas de estas inconformidades se emplea el Diagrama de Ishikawa, determinando las causas principales y secundarias que requieren pronta solución.

Asimismo, el propósito del trabajo es revalorar el servicio de atención de la Sala del Usuario (anteriormente llamada Área de Inscripciones), si bien esta sala no tiene material bibliográfico de consulta, como en el caso de las salas de referencia en los diferentes centros de información, desempeña un papel muy importante dentro del proceso de atención, porque es ahí donde se realizan las búsquedas iniciales de los diferentes temas de investigación y se evalúa si amerita el trámite de carné para luego derivar al usuario a la sala de lectura correspondiente, o de ser necesario, a otro centro de información. Haciendo también las indicaciones necesarias sobre el cuidado que deben observar al tener acceso al material bibliográfico, puesto que es parte del patrimonio documental bibliográfico de la nación. Es por ello, que actualmente uno de los requisitos que se requiere para poder otorgarles el carné es una carta de presentación, avalada por una institución (centro de estudios, centro de trabajo, etc.), donde se comprometen a respetar las normas establecidas por la biblioteca.

La Biblioteca Nacional, aspira lograr cumplir así uno de los cinco valores que se ha propuesto, como es “excelencia en el servicio”.

## **1.2 Antecedentes**

Entre las investigaciones realizadas sobre el servicio de atención de usuarios en unidades de información, se encuentran:

Ávalos (2009) en su informe *Aplicación del diagrama de Ishikawa en la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres*, describe la utilización del diagrama de Ishikawa con el método de las 6M (mano de obra, maquinaria, método, material, medición y medio ambiente), también hace uso de otras herramientas de evaluación como la tormenta de ideas, el cuadro de evaluación de problemas, el cuadro de priorización de causas y el diagrama del árbol. Concluye que las tres causas principales que ocasionan el problema de baja afluencia de usuarios son: material bibliográfico desactualizado, sistema en proceso de construcción y la falta de herramientas para identificar las necesidades de información. La propuesta plantea soluciones a estas tres causas en especial: actualización del material bibliográfico, desarrollo y capacitación para el uso del sistema integrado y finalmente un estudio sobre

las necesidades de información de los usuarios y un análisis de las estadísticas de las bases de datos.

Baquerizo (2009) en su informe *El servicio de consulta en la sala de investigaciones de la Biblioteca Nacional del Perú a través de la percepción del usuario aplicando el modelo Libqual+TM*, determina los niveles de satisfacción de los investigadores con el servicio que reciben en la sala de investigaciones, actualmente llamada sala Guillermo Lohman Villena. Concluye que las dimensiones del valor afectivo del servicio y biblioteca como lugar de la sala de investigaciones son adecuadas; pero los usuarios no consideran aceptable la búsqueda y recuperación de la información en base de datos OPAC. Además de la escasa adquisición de materiales especializados por la modalidad de compra.

Tello (2004) en su informe *Propuesta de evaluación del servicio de la sala de referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con LibQUAL+ de la Association of Resear Libraries*, utiliza la encuesta PROIDES, que es un instrumento aplicado a bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la república mexicana. Para el análisis de las variables se usaron las estadísticas descriptivas y para determinar la confiabilidad de las subescalas del instrumento LibQUAL+ trabajó con el coeficiente del alpha de conbrach, incluye un análisis descriptivo sobre la importancia del servicio. Como resultado de la aplicación de la versión piloto LibQUAL+ se identificó que el personal dedicado al servicio no es suficiente para satisfacer todas las consultas e inquietudes de los usuarios. Recomienda a las bibliotecas universitarias que requieran aplicar LibQUAL+ para la evaluación de sus servicios, contar con la autorización de la ARL, para la traducción o modificación del mismo.

Gallo-León (2015) en el artículo *La biblioteca es servicio (y en ello está nuestro futuro)*, plantea que las bibliotecas deben fundamentarse más en el servicio prestado que en la colección, es lo que la diferencia de un almacén, aprovechando los aspectos positivos de la tecnología actual, se puede fidelizar a los usuarios potenciales.

González-Fernández-Villavicencio (2015) en el artículo *Qué entendemos por usuario como centro del servicio. Estrategia y táctica de marketing*, considera a la

biblioteca como un negocio rentable, cuando existe un mayor impacto del trabajo realizado por los bibliotecarios. Propone el marketing relacional como una forma de fidelizar a los clientes y convertirlos en prescriptores de nuestro producto o servicio, lo que se consigue teniendo un profundo conocimiento sobre el tema y un trato personalizado.

Cuesta, Guerrero, Campillo, Leyva, Cano y Cabrera (2013) en el artículo *Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias*, tiene objetivo elaborar el diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias de la provincia de Camagüey. Entre los modelos más comunes que se emplean en la evaluación de la calidad de los servicios se encuentran: el modelo SERVQUAL, el modelo LibQual+TM y el modelo de excelencia EFQM. Concluye que las bibliotecas requieren una nueva perspectiva de la evaluación para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios.

Brito y Vergueiro (2010) en el artículo *Percepción de la calidad de las bibliotecas académicas brasileñas: aplicación del método SERVQUAL*, presenta la percepción de la calidad de los servicios en una biblioteca académica brasileña, desde la perspectiva de los usuarios.

Osorio, Pizarro y Riveros (2010) en su artículo *Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de los servicios en una biblioteca central universitaria*, presenta un instrumento para medir la satisfacción de una muestra representativa de estudiantes de una universidad pública, en relación al servicio ofrecido por la biblioteca. Considera tres factores medidos: compromiso del personal servicio de información y biblioteca como espacio, éstos correlacionados con las variables independientes de la muestra: años en la universidad, sexo, modalidad de estudio, etc. Realizó un análisis estadístico descriptivo e inferencial, presenta además, el cuestionario validado.

De-la-Mano-González y Albelda-Esteban (2009) en su artículo *Evaluación de bibliotecas nacionales: elaboración de una normativa internacional y su aplicación en la Biblioteca Nacional de España*, detalla el proyecto de elaboración del Informe Técnico ISO/TR28118, sobre indicadores de rendimiento para bibliotecas nacionales, que permite la realización de benchmarking entre instituciones semejantes a nivel

internacional. Presenta la experiencia reciente de la Biblioteca Nacional de España, realizado en el 2008 por primera vez, una valoración global de su actividad.

Alarcón, Cárdenas, Bellas y Santiesteban (2007) en el artículo *Evaluación y calidad de los servicios de información: una propuesta teórico-metodológica*, presenta aspectos conceptuales sobre la evaluación y la calidad, relacionando ambos términos y su aplicación a la actividad bibliotecaria, permitiendo mejorar los procesos de atención de los usuarios.

Escalona (2004) en el artículo *La evaluación del servicio de consulta ¿calidad o cantidad?*, señala que la evaluación de servicios retoma la importancia que siempre debió tener; no obstante, se sigue limitando a una estadística de usuarios y materiales prestados. Proporciona algunas técnicas para evaluar el servicio y las características del personal de consulta, relacionándolas con la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios.

### **1.3 Justificación**

La importancia de la calidad de los servicios de información en un entorno competitivo, es muy notoria. Esto requiere que los servicios de información así como el personal a cargo de las bibliotecas desarrolle capacidades y aptitudes de comunicación asertiva, proactividad y empatía en la interacción con el usuario, mejorando la percepción que tiene éste del profesional bibliotecólogo, sobre todo de aquellos que laboran en las instituciones públicas, puesto que la imagen que el público tiene del desempeño del personal que trabaja en las instituciones del Estado, es preocupante, definiendo el servicio, en muchos casos como deficiente, esto se refleja en la presentación de quejas y reclamos en el Libro de Reclamaciones de estas entidades públicas.

Por ello, es necesario hacer un estudio real sobre la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados en la Sala del Usuario, que funciona como un centro de recepción y orientación a todas las personas que muestran interés por acceder, conocer y realizar búsquedas en la base de datos Absysnet y derivarlos a las salas de lectura, para que ubiquen la información requerida, reduciendo el tiempo de espera del

usuario y mejorar la imagen que tienen los usuarios sobre los servicios que brinda la biblioteca.

Es necesario el compromiso no solamente del personal de la sala del usuario, sino también, de los mandos medios y la alta dirección, para que asuman una participación activa en el proceso de atención a los usuarios, al tener injerencia directa en ella, en especial en el aspecto normativo. Asimismo, procurar la colaboración de parte de los usuarios en la búsqueda de sus temas de investigación, orientándolos en el manejo del OPAC, logrando formar usuarios cada vez más independientes, de tal forma que el personal de la sala del usuario y de las salas de lectura, sean capaces de desarrollar aptitudes que les permitan mejorar la comunicación e interacción con los usuarios, respetando las normas establecidas por la biblioteca. Esto permitirá superar las situaciones de conflictos, presentados en su entorno y que influyen en el desempeño de sus funciones, poniendo de manifiesto su profunda vocación de servicio.

#### **1.4 Objetivos**

- **Objetivo general**

Describir y analizar la situación actual del servicio de consulta en la sala del usuario de la Biblioteca Nacional del Perú, con el Diagrama de Ishikawa.

- **Objetivos específicos**

- a. Analizar las quejas y reclamos en relación al marco normativo de los servicios de lectura de la BNP, según el Libro de Reclamaciones del periodo 2013-2015.
- b. Identificar las causas a través del diagrama de Ishikawa de los problemas en el proceso de atención al usuario.
- c. Ponderar las causas en función a la participación de la alta dirección, del personal de la biblioteca y los usuarios.
- d. Proponer lineamientos de mejoras del servicio de atención de la sala del usuario de la Biblioteca Nacional del Perú.



## 1.5 Método

El presente informe es de tipo descriptivo y analítico, porque dará a conocer las causas de los problemas encontrados sobre el servicio de atención de la sala del usuario, mediante el estudio de las quejas y reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones de la Biblioteca Nacional del Perú Sede San Borja.

El estudio comprende a los años del 2013 al 2015, en total son 44 hojas de reclamaciones. Es necesario tomar en cuenta que existe un margen o cierta cantidad de usuarios, que han manifestado inconformidades de forma verbal en relación al servicio recibido en las salas de lectura. A partir del año 2013 la información ha sido registrada de forma automatizada, de los años anteriores las hojas en la Oficina de la Dirección Ejecutiva de Servicios e Investigaciones Bibliográficas, están en formato impreso pero dispersos, es por ello que tomamos como estudio a partir del año 2013 hasta el 2015.

La herramienta a utilizar para describir las causas de los problemas presentados es el Diagrama de Ishikawa, utilizando el método de las 6M, adaptándola a la biblioteca:

- |                         |                    |
|-------------------------|--------------------|
| 1. Mano de obra o gente | 1. Personal        |
| 2. Métodos              | 2. Procesos        |
| 3. Máquinas o equipos   | 3. Infraestructura |
| 4. Material             | 4. Colecciones     |
| 5. Mediciones           | 5. Normativa       |
| 6. Medio ambiente       | 6. Atmósfera       |

Una vez determinadas las causas y subcausas estos datos serán presentados gráficamente en el Diagrama de Ishikawa, con la aplicación del programa Minitab 17. Luego se elaborará cuatro gráficos, una por cada característica determinada en la hoja de reclamaciones:

1. Tipos de reclamos
2. Usuario por modalidad de ingreso
3. Nivel de estudios
4. Nacional

Los datos serán cuantificados en una tabla de frecuencia de quejas y reclamos, determinando los porcentajes respectivos en relación a la incidencia del problema. El mayor porcentaje se relaciona al problema sobre el cual se presentan más reclamos y el menor porcentaje al problema que tiene menos reclamos.

Luego, con los datos del diagrama de Ishikawa se elaborará un cuadro de ponderación de las causas según el grado de importancia. Para la obtención de los resultados, se asigna un puntaje a cada problema según la tabla N° 7 y se multiplica por el peso del criterio, que se refiere al área a quien le compete directamente la solución. Si solamente es uno de los criterios involucrados en la solución, se obtiene directamente el puntaje final, si son dos los criterios, se suman los valores y se obtiene dicho puntaje final. El mayor puntaje está relacionado al problema más grave y que tiene más reclamos relacionándolo con el área a quien compete la solución, el menor puntaje está relacionado al problema con menor cantidad de reclamos en relación a quienes les corresponde solucionarlos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Biblioteca nacional**

Las bibliotecas nacionales son entidades que funcionan a manera de depósitos de todo el patrimonio documental bibliográfico de un país, conservándolo para las futuras generaciones. Es la memoria de una nación, que se incrementa día a día por la abundante producción de textos impresos y otros tipos de soporte. Sin embargo, su valor radica más que en las publicaciones actuales en los documentos históricos o fuentes primarias. Actualmente parte de este material se está digitalizando, constituyéndose en las denominadas bibliotecas digitales, como una forma de resguardar y preservar este tipo de colección.

Por la condición de patrimonio cultural de su colección, el servicio de atención al público, es restringido. Se requiere cumplir ciertos requisitos, para poder tener acceso a ella, así como determinados costos. Esto origina que los usuarios se formen una mala imagen de las bibliotecas nacionales, puesto que consideran que son ellos los que contribuyen al funcionamiento de estos centros, mediante el pago de sus impuestos. Y el servicio debería ser gratuito por ser una institución pública.

López (2004) define:

Actualmente, debido a los profundos cambios que ha experimentado el mundo de la información, el papel de algunas de las bibliotecas nacionales ha ido evolucionando a la par que adquirirían importantes compromisos de cooperación tanto en el ámbito nacional como internacional. Por otra parte, la ubicación y conservación de sus cada vez más ricas colecciones ha ido generando serios problemas. Además, la gestión de las mismas ha variado sustancialmente, debido sobre todo a la incorporación de nuevas tecnologías. Todo ello, unido al arraigo cada vez mayor de la idea de que las bibliotecas, en general, y las nacionales en particular, deben estar sobre todo al servicio de los ciudadanos, ha determinado importantes reformas tanto en el marco físico como en recursos humanos, así como en su estructura organizativa. (p.193)

Fuentes (2003) analiza los tres informes publicados por la UNESCO entre 1987 y 1991 acerca de las bibliotecas nacionales elaborados por Sylvestre, Line y Cornish, señala que no hay unidad de criterios a la hora de analizar el concepto de biblioteca

nacional, debido a la diversidad que presentan estas bibliotecas, sus países, su entorno, etc.

### **2.1.1 Antecedentes históricos**

El concepto de Biblioteca Nacional surge a finales del siglo XVIII, durante la revolución francesa, pero su origen data desde las colecciones de libros que los reyes fueron formando y que fueron llamadas “bibliotecas reales”. Su desarrollo hasta la primera mitad del siglo XX, fue desigual, fueron consolidándose por la década de los ’50, ampliando sus funciones. Es la entidad que funciona como el repositorio de toda la información publicada en cualquier tipo de soporte a nivel nacional a través de la Ley de Depósito Legal, también de obras extranjeras, cuyo tema de investigación esté referido a esa nación (López, 2004).

En 1979, Goodrum, citado por López (2004), divide el desarrollo de las bibliotecas nacionales en tres generaciones, en relación a la época en que fueron creadas:

- Primera generación: son como veinte las bibliotecas nacionales con más tradición, fundadas antes de 1800, como: The British Library de Londres, Le Bibliothèqu Nationale de París, The Library of Congreso de Washington, The Royal Library de Copenhagen.
- Segunda generación: lo integran aproximadamente cincuenta bibliotecas creadas entre el siglo XIX y la II Guerra Mundial. En este rubro se encuentra las bibliotecas nacionales latinoamericanas.
- Tercera generación: son aproximadamente cuarenta bibliotecas, en muchos casos son aquellas pertenecientes a países que se han proclamado independientes, o han tenido cambios de gobierno radicales. (pp. 193-194)

La Biblioteca de Alejandría es considerada como la primera biblioteca nacional, puesto que este centro de conocimiento, estuvo abierto para albergar toda información, sin distinción de las fuentes de índole cultural, social o religioso. Actualmente, las bibliotecas nacionales tienen características propias y servicios diferenciados, esto dentro del contexto sociocultural en el que se desarrollan (Fuentes, 2003).

### **2.1.2 Funciones**

Las bibliotecas nacionales se han ido desarrollando según el entorno político y social del país donde se encuentran.

En consecuencia, sus funciones observan algunas particularidades, debido a la infraestructura, el nivel de capacitación del personal y por la gran variedad del material bibliográfico que albergan y los requisitos para tener acceso a ella.

En 1970, la UNESCO, citada por Fuentes (2003), establece las siguientes funciones:

- Producir la bibliografía nacional.
- Poseer y mantener al día una amplia y representativa colección de literatura extranjera, incluyendo libros acerca del país.
- Actuar como centro nacional de información bibliográfica.
- Compilar catálogos colectivos.
- Publicar la bibliografía nacional retrospectiva. (p. 68)

## **2.2 Servicio de referencia y consulta**

El servicio de referencia y consulta tiene como función absolver las preguntas de los usuarios que acuden a una unidad de información referente a las colecciones, los servicios culturales en general que brinda y la forma de acceder a ellos. También se encarga de orientar a los usuarios sobre el manejo de la base de datos, en cuanto a la búsqueda y recuperación de la información y su ubicación. El término de “servicio de referencia”, proviene de la tradición bibliotecológica anglosajona, es una traducción impropia, puesto que en inglés este término se define como *consulta* y no como referencia. Sin embargo, la denominación más usada para designar a la sección de una biblioteca encargada de informar al usuario sobre cuestiones diversas relacionada a la biblioteca es “servicio de referencia”.

También, implica ayuda para el uso de la biblioteca, atención de las solicitudes de información, capacitación de usuarios, asesoría en las búsquedas de literatura sobre un tema y servicios de alerta bibliográfica (Gosling, 2002).

Este servicio se establece desde el primer contacto entre el bibliotecario y el usuario, hasta que se le entregue la información requerida. El bibliotecario deberá saber seleccionar una adecuada y apropiada colección bibliográfica o en otro tipo de soporte. De lo contrario, podrá derivarlo a otra unidad de información (Melnik, 2006).

El nivel del servicio de referencia, en cuanto, a la atención y orientación que el usuario requiera, dependerá de su nivel de conocimiento del tema, del manejo de la base

de datos y también de la disposición o actitud que presente en la búsqueda de información.

Al respecto, en 1930, Wyer, citado por García y Portugal (2009) identifica tres niveles:

El nivel liberal lleva implícita la idea de dar respuesta completa a todas y cada una de las demandas que recibe el servicio, se podría denominar también el nivel máximo por el grado de exhaustividad y la cantidad de tiempo que el bibliotecario invierte en la elaboración de la respuesta.

En contraposición, el nivel conservador que se puede también denominar mínimo, promueve mediante la información, usuarios más independientes, los cuales gestionan su propia búsqueda. El bibliotecario orienta y sugiere alternativas para satisfacer la demanda.

El nivel moderado o medio es la posición equilibrada entre los niveles anteriores que demanda planificación, criterios, responsabilidad y compromiso de usuarios, bibliotecarios y autoridades en el cumplimiento del servicio. (p. 43)

### **2.2.1 Tipología de los servicios de referencia**

Existen grupos de usuarios que tienen necesidades informativas específicas, ello implica una colección y unos servicios diferentes. El servicio de referencia varía según estas características específicas de los usuarios, para ello, la biblioteca deberá adecuar su colección y sus servicios de información.

Por lo general, las consultas se caracterizan por ser de temas concretos o definidos y la respuesta debe ser precisa y directa, sin requerir mayor tiempo de atención teniendo disponible la bibliografía solicitada.

Las otras requieren un mayor tiempo de atención, debido a la complejidad de las consultas planteadas, los usuarios tienen dificultad para definir los términos de búsqueda, en algunos casos, no se pueden resolver en su totalidad, siendo necesario redefinir la consulta original. La entrevista de referencia, tiene un papel muy importante en la absolución de este tipo de consultas.

En 1995, Bopp y Magán, citado por Merlo (2000), desarrollan distintos servicios de referencia, que se presentan en el siguiente cuadro:

**Tabla N° 1 Tipos de servicio de referencia según Bopp y Magán**

<b>Tipos de servicios</b>	<b>Descripción</b>	<b>Ejemplos</b>
Información	Resuelven las consultas de los usuarios	Preguntas de respuesta rápida, consultas bibliográficas, obtención de un documento
Formación	Tratan de educar al usuario en el uso de la biblioteca y de la colección de referencia	Formación de usuarios
Orientación	Asesoran al usuario en la elección de una obra o de una fuente de información	Actividades llevadas a cabo por la biblioteca para recomendar o dar a conocer documentos

Fuente: Merlo (2000), p. 97.

En 1996, Calenge, citado por Merlo (2000), opina: “Los servicios de información en la biblioteca están relacionados con las actividades desarrolladas para acoger al usuario y por las que se plantean para orientarle en el espacio, en las técnicas bibliotecarias y en el uso de la colección” (p. 97).

Por lo tanto, el autor agrupa los distintos servicios de acuerdo a las actividades desarrolladas de atención al usuario, orientándolo en las técnicas búsqueda de información, el procedimiento de acceso, las normas de la biblioteca, el uso y cuidado de la colección, teniendo en cuenta el tipo de soporte. Estas actividades son:

**Tabla N° 2 Tipos de servicio de referencia según Calenge**

<b>Servicio de información</b>	<b>Descripción</b>
Consultas de respuesta rápida	Resolución de cuestiones sencillas utilizando obras de consulta de la biblioteca.
Consultas bibliográficas	Elaboración de repertorios bibliográficos sobre temas específicos y comprobaciones bibliográficas.
Acceso al documento	Préstamo interbibliotecario, fotodocumentación, envío electrónico, etc.
Información sobre novedades	Boletines informativos, de adquisiciones, novedades editoriales, etc.
Difusión selectiva de la información	Entrega de información sobre novedades según los temas elegidos por los usuarios.
Orientación bibliográfica y documental	Guías de lectura, selecciones de documentos, asesoramiento bibliográfico, etc.
Asesoramiento técnico	Preparación de informes y recopilación de información sobre un tema.
Formación de usuarios	Uso del servicio, de la colección, etc.

Fuente: Merlo (2000), p. 98.



### **2.2.2 El personal del servicio de consulta de las bibliotecas nacionales**

Las actividades de una biblioteca nacional ofrecen un gran campo para el desarrollo de habilidades sociales, dirigidas a la excelencia en atención de los clientes/usuarios. Si bien las circunstancias varían de un país a otro, la experta utilización de colecciones organizadas de información exige habilidad para comunicarse con la gente, simpatizar con sus necesidades e inspirar su confianza. Todo esto exige tener una personalidad comunicativa, para dar contestación a sus consultas y dilucidar sus problemas de búsqueda de información, se necesita amplios conocimientos y capacidad de investigación. El público a quien brinda servicio está conformado por aquellos que radican y trabajan en su entorno local, así como del resto del país e incluyendo a usuarios extranjeros. Los bibliotecarios para cumplir con esta función deben ser capaces de relacionarse con personas de distinta condición social e identificar sus necesidades de información y satisfacerlas de forma imparcial.

Los servicios de referencia tienen como función principal, absolver todas las consultas que formulan los usuarios respecto a la temática de investigación que estén realizando, ya sea general o específica. Orientarlo en el manejo de los recursos de búsqueda y recuperación de la información, tanto impresos como electrónicos.

Al respecto, Merlo (2000) señala que:

Conseguir que todas las informaciones requeridas sean satisfechas. Por este motivo, la biblioteca deberá contar con una sección específica, con personal especializado en la búsqueda de información y con una colección de consulta útil. Además, deberá desarrollar las iniciativas y procedimientos que considere necesarios para facilitar al usuario el acceso a la información. (pp. 94-95)

En la actualidad, las bibliotecas nacionales ofrecen servicios más amplios que la mera provisión de libros e información y el bibliotecario necesitará tener visión e imaginación para anticiparse a las necesidades de la comunidad e identificar las oportunidades de contribución de la biblioteca para satisfacerlas.

### **2.2.3 El rol del personal, mandos medios, la alta dirección y del gobierno**

Las áreas responsables del servicio de atención a los usuarios en las bibliotecas son:

1. La alta dirección (¿qué se debe hacer?), encargada de establecer las estructuras organizativas, lineamientos, directrices, manuales de supervisión y control de los servicios de lectura. Todo ello, dentro del marco normativo establecido por las autoridades gubernamentales.
2. Los mandos medios (¿cómo hacer?), determinan los mecanismos y procedimientos de aplicación del marco normativo.
3. El personal de la biblioteca (saber hacer), representan la parte operativa del proceso, puesto que se encargan de aplicar correctamente las instrucciones establecidas por la institución.

El Gobierno de cada país, es generalmente el proveedor básico de los recursos económicos de las bibliotecas. Estos recursos son destinados para mantenimiento de las operaciones corrientes de cada biblioteca en cuanto a la adquisición de material bibliográfico y nuevas tecnologías (software y hardware), mantenimiento o intervención arquitectónica del edificio e instalaciones o la construcción de un nuevo edificio, mejoramiento de los servicios, asimismo capacitación del personal y la formación de usuarios que permita el uso apropiado de las nuevas herramientas y servicios. Las autoridades responsables de las bibliotecas y las bibliotecas deben desarrollar estructuras organizativas y mecanismos de supervisión y control que aseguren la máxima rentabilidad de los fondos públicos destinados a los servicios bibliotecarios. Este tipo de bibliotecas son concebidas como servicios públicos en un marco democrático de gratuidad y libre acceso a la información de todos los ciudadanos (Fuentes, 2003).

## **2.3 Usuarios**

Según López (2004), define la palabra usuario como “Persona que utiliza una unidad de información para obtener los datos, información y/o documentación que necesita” (p. 535).

Melnik (2006) especifica que:

Para ser más precisos podemos clasificar a los usuarios, entonces, en “potenciales” y “reales”: los primeros no son conscientes de esta necesidad ni se manifiestan en este sentido; los segundos son conscientes y practican el uso de la información frecuentemente. Los estudios de necesidades están dirigidos generalmente al segundo grupo porque es el más

cercano institucionalmente y más fácil de medir. Pero quizás se esté dejando fuera una riqueza potencial que por falta en un primer momento de metodología o herramientas de medición no puede incorporarse al circuito del acceso al conocimiento y al camino del desarrollo personal. (p. 24)

De acuerdo con la definición, se consideran usuarios a todos los integrantes de la comunidad que necesitan información para desarrollar sus actividades educativas, profesionales, administrativas, legales, productivas, recreacionales, etc., sin importar el grado de instrucción ya sean escolares, estudiantes universitarios, profesionales, empleados, obreros, amas de casa, etc., además de considerar las personas con discapacidades y aspectos de espacio-tiempo.

### **2.3.1 Satisfacción del usuario**

Para lograr usuarios satisfechos, es necesario observar los siguientes aspectos:

- **Fiabilidad.**- brindar un servicio sin errores, dan credibilidad frente a los usuarios.
- **Atención.**- debe ser rápida y responsable.
- **Importancia.**- hacer sentir al usuario que es importante.
- **Seguridad.**- que el usuario perciba que el referencista es experto en el conocimiento de la colección.
- **Cortesía.**- en el trato por parte del personal.
- **Empatía.**- identificarse con las necesidades del cliente brindando un servicio esmerado y óptimo.

Es importante lo expuesto en 1997, por Jennerich, citado por Bopp (2000), que indica:

Muchas entrevistas exitosas pueden concluir sin que el usuario halle la información que necesita. Tal vez la información no existe en el formato en que el usuario la quiere, o la biblioteca no puede proporcionar la información. En cualquier caso, una entrevista exitosa es aquella en la cual el usuario se siente satisfecho de que el bibliotecario le ha dado una atención completa y le ha proporcionado servicios competentes. Esto puede ser bastante diferente de lo que tradicionalmente un bibliotecario ha considerado exitoso, que la pregunta se haya respondido completamente. (p. 38)

De esta manera, la calidad del servicio de atención de las consultas de los usuarios, debería considerarse dentro de las estadísticas de usuarios satisfechos, aquellas que, aunque no hubiera encontrado la información de manera completa o parcial, los

usuarios pueden percibir y valorar el esfuerzo desarrollado por el bibliotecario, teniendo en cuenta el tiempo empleado durante la atención o entrevista.

### 2.3.2 Dificultades de los usuarios en la búsqueda documental

Una de las mayores dificultades, es que la gran mayoría de usuarios solicita en forma literal su término de búsqueda.

**Tabla N° 3 Dificultades de los usuarios en la búsqueda documental según M. Baró y T. Maña**

Etapas	Dificultades
1. Objetivos de la búsqueda	<p>Presentan los temas sin delimitar.</p> <p>Presentan demandas excesivamente precisas.</p> <p>No son conscientes del trabajo que conlleva la búsqueda documental.</p> <p>No parten de sus conocimientos previos.</p> <p>No plantean la búsqueda en función del tipo de trabajo.</p>
2. Búsqueda de los documentos	<p>No se orientan en el espacio de la biblioteca.</p> <p>No conocen los instrumentos de búsqueda: catálogos y clasificaciones.</p> <p>Tienen dificultades para utilizar el orden alfabético como sistema de búsqueda.</p> <p>Buscan sistemáticamente en los estantes.</p> <p>No tienen en cuenta la existencia de fuentes de información complementarias al libro.</p> <p>Esperan que el bibliotecario solucione la consulta.</p>
3. Localización de la información en documentos impresos	<p>Esperan dar con un título que responda exactamente a su consulta.</p> <p>No utilizan los instrumentos que facilitan la consulta de los documentos: sumarios e índices.</p> <p>No comprenden las distintas formas de presentación de la información: imágenes, esquemas, textos, tipografía.</p> <p>No saben leer textos documentales: leen de principio a final, no seleccionan.</p>
4. Obtención de la información	<p>Acumulan los documentos sin ningún método selectivo.</p> <p>No consideran necesaria la consulta de distintas fuentes.</p> <p>No distinguen los niveles informativos de las diversas fuentes.</p>
5. Reelaboración de la información	<p>Copian mensajes completos de libros y enciclopedias.</p> <p>No elaboran síntesis personales a partir de las distintas fuentes.</p> <p>Tienen dificultades para reformular los contenidos en un lenguaje claro y personal.</p> <p>No tienen en cuenta las características del sistema de presentación determinado.</p> <p>No consideran necesario citar las fuentes de información.</p> <p>No se plantean los circuitos de la comunicación: no detectan si sus mensajes presentan problemas de legibilidad o de recepción.</p>

Fuente: Gómez (2002), pp. 197-198.

Tienen inconvenientes para manejar sinónimos, suelen no considerar la búsqueda temática, no tienen una bibliografía previa, y en algunos casos, manifiestan no tener idea sobre el tema que van a investigar. Todo ello, requiere de la capacidad del bibliotecario como entrevistador para hacer las preguntas necesarias al usuario. Entre otros aspectos, por ejemplo, para saber el nivel de especificación, qué tipo de fuentes desea revisar, si antiguas o actuales, si de autores nacionales o extranjeros y el enfoque o el contexto en que va a desarrollar su tema de investigación.

Otro de los inconvenientes más frecuentes se presenta en la etapa 2 de búsqueda de los documentos, en el punto referido a que el usuario espera que el bibliotecario solucione su consulta adoptando una forma pasiva frente a la búsqueda de información, es decir el usuario tiene ciertas nociones o desconoce la forma de realizar búsquedas en catálogo en línea, internet, fichas bibliográficas, etc. por ello, es que se debe promover su participación activa e iniciativa en la recopilación de información en el nivel y especificación que requiera y trabaje en forma conjunta con el bibliotecólogo.

### **2.3.3 Presentación de quejas y reclamos de los usuarios**

Es importante que las unidades de información tengan bien definido el tipo o los tipos de usuarios que acuden a ellas. Por ello, es necesario entrenar al personal para que pueda manejar situaciones difíciles o de conflictos con los usuarios. Las quejas están referidas a la prestación de un mal servicio por parte del personal y los reclamos están relacionados a los productos o servicios que no cumplen los niveles de calidad requeridos.

Desde el 2011 en el Perú éstos son presentados por escrito o de manera virtual en el Libro de Reclamaciones que toda institución pública o privada, de productos o servicios, está obligada a proporcionar a los usuarios que la soliciten y la entidad está obligada a absolver en un plazo máximo de 30 días, de no obtener respuesta puede acudir a INDECOPI, para continuar el proceso administrativo correspondiente.

En el texto de Pineda, Estrada y Parra (2011) presentan la aplicación de la matriz QFD en la Biblioteca Central de Antioquia, uno de los resultados que obtiene es en relación al atributo de servicio que registró un mayor número de quejas o reclamos fue

*respuesta al usuario*, con un total de 25 quejas y reclamos. De los ocho ítems considerados, la queja más recurrente es la falta de vocación de servicio (p. 249).

Esto se puede apreciar en la siguiente tabla:

**Tabla N° 4 Quejas relacionadas con la Respuesta al usuario**

Ítems	Quejas y reclamos
Actitud y disposición para el servicio	16
Interacciones efectivas	4
Rapidez del servicio	2
Seguridad en la respuesta obtenida	1
Seguridad en el servicio obtenido	1
Cantidad de empleados	1
Disponibilidad en el tiempo de respuesta	0
Cumplimiento de los plazos	0

Fuente: Biblioteca Central Universidad de Antioquia

El estudio sobre las causas que ocasionan las quejas de los usuarios sobre los servicios de información, no tiene aun la atención que requiere de parte de los profesionales del área, ni tampoco está considerado en el Plan de Estudios. Sin embargo, es muy importante para otras empresas de producción o de servicios.

La capacitación del personal en la atención de quejas y reclamos, escuchar y tomar responsabilidades en la presentación de un problema permitirá al centro de información incrementar la lealtad de los usuarios, lograr el éxito en la respuesta a las consultas y consecuentemente la satisfacción de los usuarios tanto externos como internos.

La capacitación del personal en la atención de quejas y reclamos, escuchar y tomar responsabilidades en la presentación de un problema permitirá al centro de información incrementar la lealtad de los usuarios, lograr el éxito en la respuesta a las consultas y consecuentemente la satisfacción de los usuarios tanto externos como internos.

El estudio de las quejas y reclamos nos dan la oportunidad de conocer la insatisfacción de los usuarios, de dar solución a su inconformidad, recuperándolo como usuario y estableciendo a la vez un mejor vínculo con él. Finalmente, nos dan una gran oportunidad de mejorar.

### **2.3.4 El Libro de Reclamaciones**

El Libro de Reclamaciones se origina en la legislación peruana para promover la solución directa e inmediata a los reclamos o quejas que pueden presentarse en una relación de consumo, fue creado mediante Ley N° 29571 “Código de Protección y Defensa del Consumidor”, publicado el 22 de setiembre de 2010, en los artículos 150 al 152 establece la obligación de los establecimientos comerciales privados de contar con un Libro de Reclamaciones y el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, publicado el 19 de febrero de 2011, extiende esta obligación a las entidades públicas solo cuando son proveedores de productos o servicios a los consumidores, incluyéndolas en la denominación de establecimiento comercial abierto al público.

Mediante el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, publicado el 08 de mayo de 2011, la Presidencia del Consejo de Ministros, establece la “Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones”, en el cual las personas naturales o jurídicas registren sus reclamos frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

La implementación del Libro de Reclamaciones tiene como finalidad establecer o normar un mecanismo o procedimiento de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado, mejorando su imagen institucional al tomar en consideración los derechos de los usuarios.

El artículo 5° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establece que: “El titular de la entidad deberá designar al responsable del Libro de Reclamaciones, debiendo informar a la Oficina de Control Institucional sobre su cumplimiento”.

El Libro de Reclamaciones contendrá por cada reclamo tres hojas autocopiativas, debidamente numeradas, una copia debe ser entregada al usuario, la segunda se queda en la institución donde se originó la queja o reclamo, remitiéndola al funcionario responsable para que emita la respuesta correspondiente al usuario en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles y la tercera copia debe ser remitida al INDECOPI cuando sea solicitada.



En la legislación peruana el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM (2014), define como: “Reclamo: disconformidad relacionada a los productos y servicios. Queja disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público”.

Ambos conceptos son manifestaciones expresas de inconformidad de parte del usuario y/o cliente. La diferencia radica en que el **reclamo** está relacionado al producto o servicio en sí mismo y la **queja** expresa el malestar o descontento del usuario y/o cliente respecto a la atención recibida.

## 2.4 Calidad del servicio en las unidades de información

El concepto de calidad implica un proceso de evaluación continua, mediante herramientas e instrumentos que permitan detectar los posibles problemas para tomar las medidas correctivas adecuadas.

“Éste término encierra un sinónimo de garantía y seguridad al momento de adquirir un producto o un servicio, la calidad es vital para el consumidor ya que ella da tranquilidad y hasta status a los que adquieren un producto” (Aste, 2012, p. 5)

El concepto de calidad es necesario aplicarlo en el mismo diseño del producto, en el marco de presente estudio, sería aplicado al diseño de los servicios de información. Para ello existen herramientas que permiten evaluar el nivel de calidad de un producto o servicio, el presente trabajo se centrará en la aplicación del Diagrama de Ishikawa, también conocido como el Diagrama Causa y Efecto.

## 2.5 Diagrama de Ishikawa

El diagrama de Ishikawa, también llamado “diagrama causa-efecto”, sirve para identificar las causas que ocasionan un determinado problema . Esto permite encontrar una pronta solución, tomando medidas preventivas y correctivas.

El nombre de diagrama de Ishikawa, es en honor de su creador el japonés Kaoru Ishikawa (13 de julio de 1915 – 16 de abril de 1989), planteó que las gerencias no deben

limitarse con las mejoras de la calidad de un producto sino que deben procurar ir “un paso adelante”. El Control Total de la Calidad (CTC) de traducirse en buenos resultados, de no ser así no es CTC, por eso es indispensable la capacitación en esta área de todo el personal, desde los trabajadores hasta el presidente. Esto permite incrementar las utilidades de la empresa y mejorar las relaciones humanas entre los trabajadores.

En consecuencia, se logra una institución superior, con un mejor posicionamiento competitivo en el mercado.

Al respecto, Gutiérrez (2014) expone que:

Una vez que queda bien definido, delimitado y localizado dónde se presenta un problema importante, es momento de investigar sus causas. Una herramienta de especial utilidad para esta búsqueda es el diagrama de causa-efecto o diagrama de Ishikawa: un método gráfico mediante el cual se representa y analiza la relación entre un efecto (problema) y sus posibles causas. Existen tres tipos básicos de diagramas de Ishikawa, los cuales dependen de cómo se buscan y se organizan las causas en la gráfica; ellos son de tipo 6M, flujo del proceso y enumeración de causas. (p. 206)

El autor del párrafo anterior, explica cada uno de los tres tipos básicos así como las ventajas y desventajas de cada una de ellas. Siendo el método de las 6M (métodos de trabajo, mano o mente de obra, materiales, maquinaria, medición y medio ambiente), el más común y presenta un gráfico que se asemeja a una espina de pescado, que es uno de los nombres con el cual también se le conoce.

El diagrama de Ishikawa ayuda a visualizar mejor las causas y efectos de los problemas presentados y hacerlos más entendibles. Relaciona un efecto con las posibles causas que la originan. Simplifica el análisis y contribuye a hacer una mejor toma de decisiones para la solución de cada problema.

Siguiendo a Gutiérrez (2014), los tres tipos básicos del diagrama de Ishikawa son:

### **2.5.1 El método de las 6M**

Se consideran los siguientes aspectos:

1. Mano de obra o gente: conocimiento, entrenamiento, habilidad, capacidad, motivación del trabajador

2. Métodos: estandarización, excepciones, definición de procedimientos y adecuación de los mismos.
3. Máquinas o equipos: capacidad necesaria de las máquinas, condiciones adecuadas de operación, ajustes adecuados de las herramientas, programas de mantenimiento
4. Material: variabilidad de los materiales, cambio de materiales, influencia de los proveedores, tipos de materiales
5. Mediciones: disponibilidad, definiciones, tamaño de la muestra, repetibilidad, reproductibilidad, calibración o sesgo.
6. Medio ambiente: ciclos, temperatura

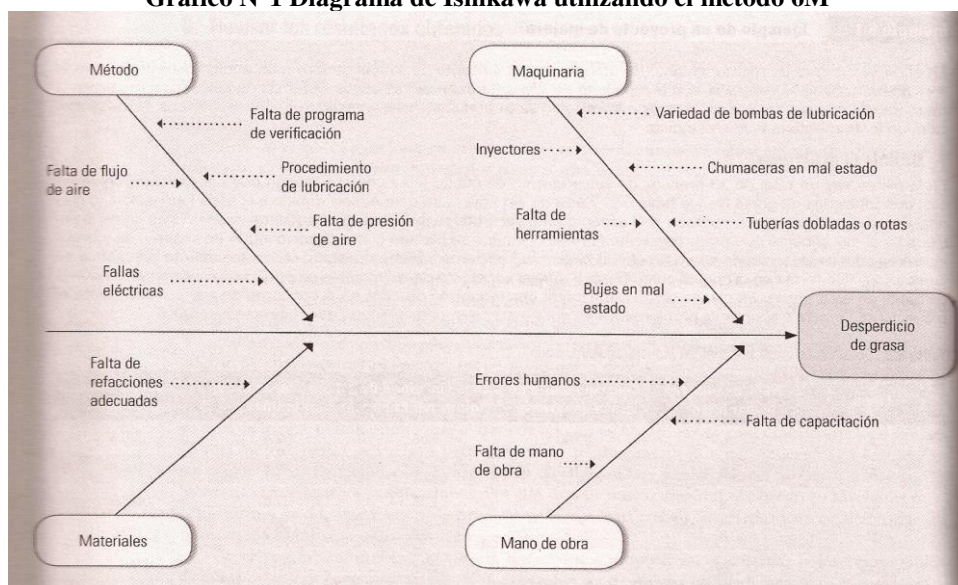
❖ *Ventajas del método 6M*

- Considerar una gran cantidad de elementos asociados al problema.
- Ayuda a detallar el proceso
- Se concentra en el proceso no en el producto

❖ *Desventajas del método 6M*

- Una sola rama puede identificar demasiadas causas potenciales
- Tendencia enfocarse en pequeños detalles del proceso
- El método no puede aplicarse si se desconoce el proceso

**Gráfico N°1 Diagrama de Ishikawa utilizando el método 6M**



Fuente: Gutiérrez (2014), p. 124.

## 2.5.2 El método de flujo del proceso

Sigue la secuencia normal en que se da el problema, se anotan las principales etapas del proceso, y los factores que influyen en el problema se añaden en la etapa correspondiente.

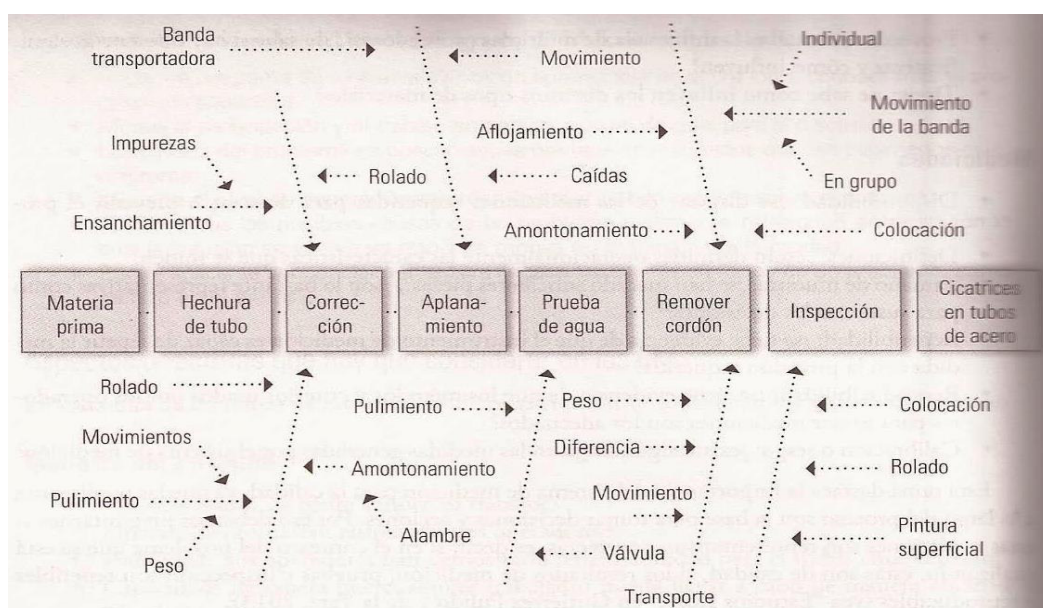
### ❖ *Ventajas*

- Es necesario graficar el diagrama de flujo de proceso
- Considera al proceso completo como causa potencial del problema
- Detecta procedimientos alternativos de trabajo
- Descubre otros problemas no considerados al inicio
- Es de fácil uso porque se puede conocer el proceso, sin conocimientos previos
- Puede predecir problemas del proceso, atendiendo los orígenes de la variabilidad

### ❖ *Desventajas*

- Es posible que no se detecte las causas potenciales por familiaridad del proceso
- Dificultad para usarlo mucho tiempo, sobre todo en procesos complejos
- Algunas causas potenciales podrían aparecer con frecuencia

**Gráfico N°2 Diagrama de Ishikawa del tipo flujo del proceso**



Fuente: Gutiérrez (2014), p. 210.

### 2.5.3 El método de estratificación o enumeración de causas

Identifica directamente las causas potenciales, sin adecuarse con las 6M. Tiene el propósito de atacar causas reales y no consecuencias y reflejos. El método de estratificación contrasta con el método 6M porque va de lo general a lo particular, mientras que las 6M se van directamente a las causas potenciales del problema.

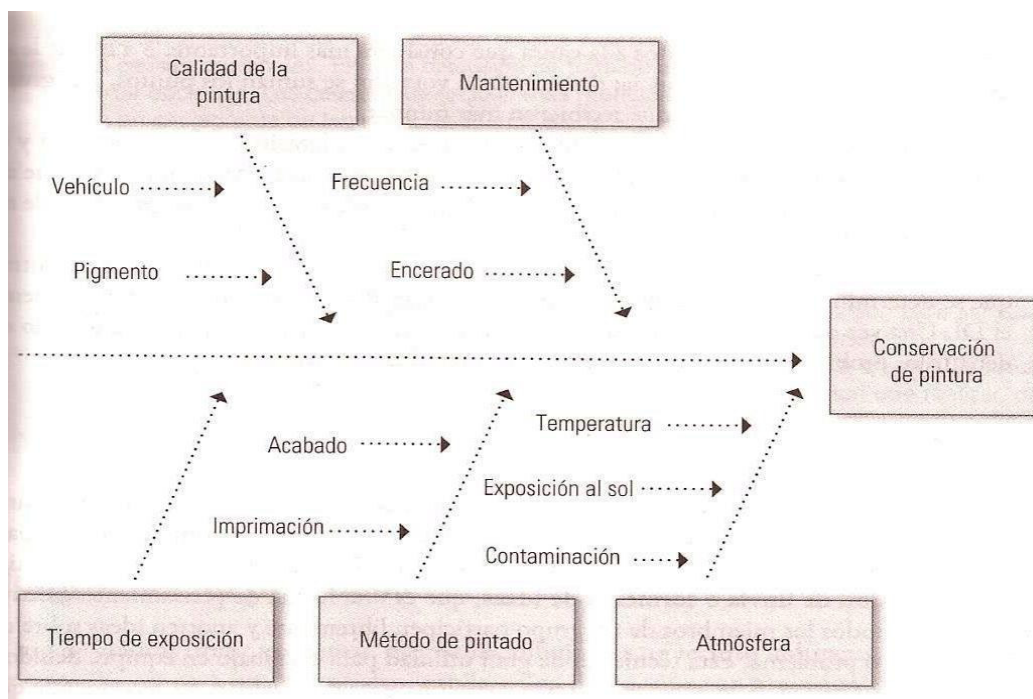
#### ❖ *Ventajas*

- Permite determinar un agrupamiento claro de las causas potenciales del problema
- Es generalmente menos complejo que los otros procedimientos
- Detecta procedimientos alternativos de trabajo

#### ❖ *Desventajas*

- Es posible no determinar algunas causas potenciales importantes
- Es posible que presente dificultades para definir subdivisiones principales
- Es necesario un mayor conocimiento del producto o proceso

**Gráfico N°3 Diagrama de Ishikawa del tipo enumeración de causas para conservación de pintura de un automóvil**



Fuente: Gutiérrez (2014), p. 211.

Los pasos para la construcción del diagrama de Ishikawa son:

1. Definir el problema o tema a analizar, tomado en cuenta los costos y la frecuencia.
2. Decidir qué tipo de diagrama se aplicará, tomando en cuenta las ventajas y desventajas.
3. Buscar todas las causas posibles concretas, por medio de una lluvia de ideas.
4. Representar gráficamente las ideas planteadas, y revisar si es necesario agregar otras.
5. Decidir cuáles son las causas más importantes, el grupo de trabajo asignará un valor a cada una de ellas, 5 puntos a la causa que considera más importante, 3 a la medianamente importante y 1 a la menos importante, al sumar los puntos, el grupo se enfocará en buscar solución a las que tengan la mayor puntuación.
6. Determinar sobre qué causas se va a actuar tomando en cuenta la puntuación y factibilidad de las mismas. Aquellas causas que se decida no actuar, por diferentes circunstancias, es necesario reportarlas a la alta dirección.
7. Preparar un plan de acción para cada una de las causas a investigar y corregir. Se debe buscar que este proceso no quede en una simple enumeración de causas, sino es imperativo tomar acciones para su pronta solución.

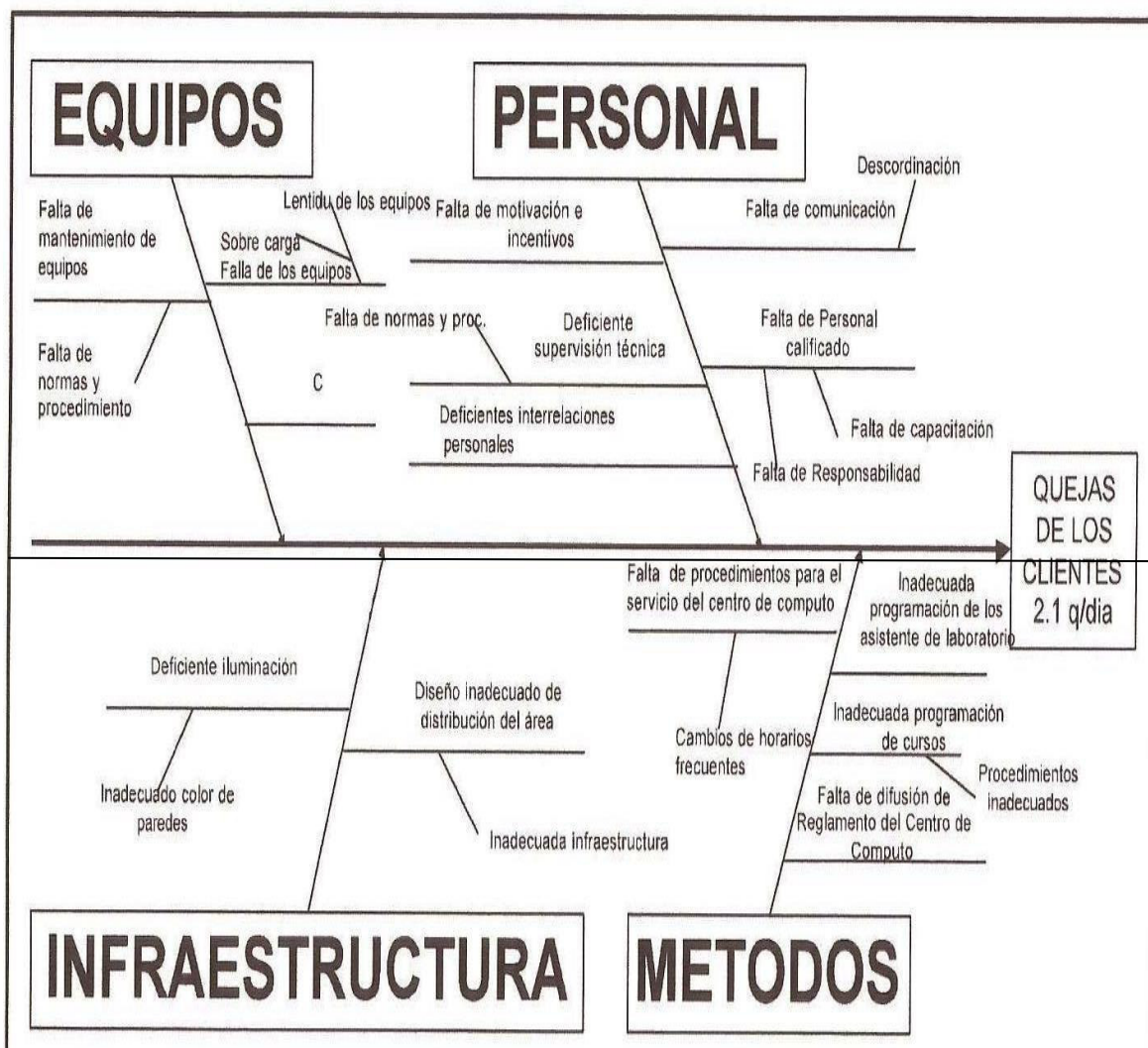
## **2.6 Aplicaciones del Diagrama de Ishikawa en bibliotecas**

Generalmente se utiliza la lluvia de ideas y la Matriz de Selección de Problemas, para determinar cuál es el mayor problema, en este caso son los problemas técnicos de las computadoras. Para identificar las causas de las quejas de un mal servicio (2.1 quejas por día), el Círculo de Calidad elaboró el diagrama de causa y efecto, agrupándolas en cuatro categorías, como son: personal, equipos, métodos e infraestructura (Gutarra, 2002).

Luego se elabora propuestas de mejora por cada causa, por ejemplo en la causa *personal* se debe capacitar a todo el personal en relaciones interpersonales, valores éticos, técnicas y procedimientos para el funcionamiento óptimo de los equipos de cómputo.



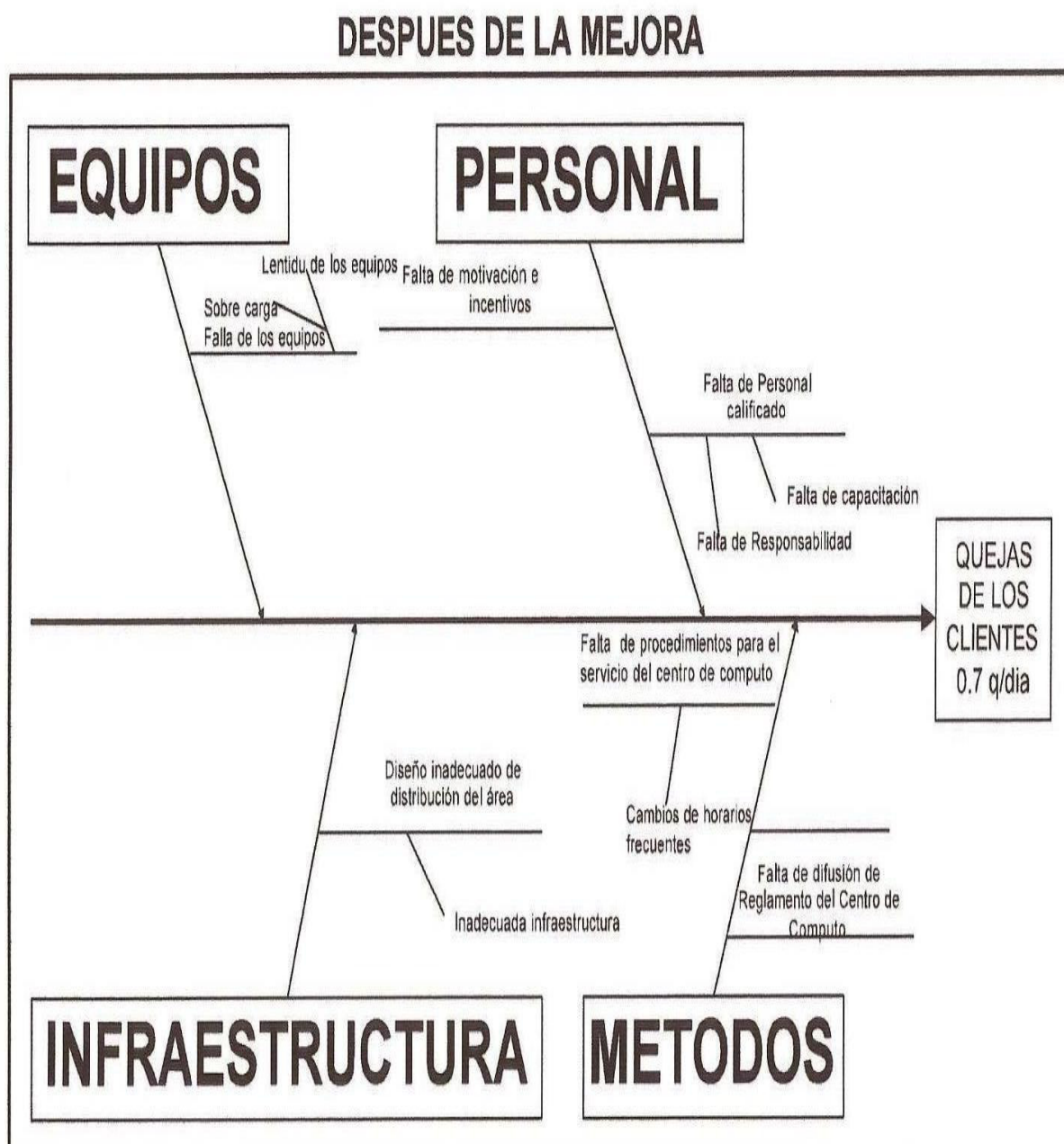
Gráfico N°4 Diagrama de causa-efecto de quejas de los clientes



Fuente: Gutarra (2002).

En el gráfico siguiente, se puede apreciar la disminución de quejas (0.8 quejas por día), también el número de causas es menor, después de la implementación de las mejoras correspondientes, por ejemplo, en cuanto a *equipos* ya no presenta la falta de mantenimiento, ni de normas de procedimiento de los mismos. En cuanto a *infraestructura* no ve la deficiente iluminación ni inadecuado color de las paredes. En relación a los *métodos* no se visualizan, inadecuada programación de los asistentes de laboratorio, ni procedimientos inadecuados en la programación de cursos. Por último, en cuanto a personal no presentan falta de motivación e incentivos, deficiente supervisión técnica, “deficientes relaciones interpersonales”, descoordinación y falta de comunicación. Todo ello contribuye a una disminución de las quejas de los clientes.

**Gráfico N°5 Diagrama de causa-efecto después de las mejoras para disminuir las quejas de los clientes**

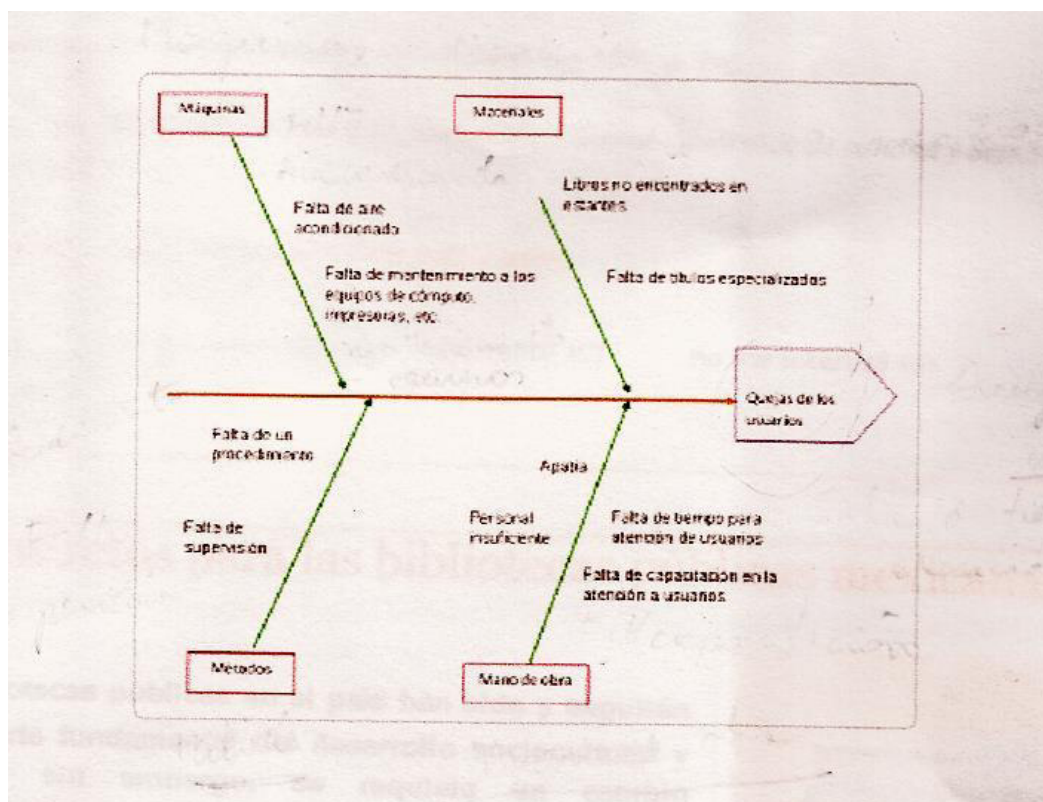


Fuente: Gutarra (2002)

En el siguiente gráfico se presenta un ejemplo de problema de calidad en bibliotecas, que actualmente aun no ha sido muy estudiado, las quejas de los usuarios.



Gráfico N°6 Diagrama de Ishikawa para el problema queja de usuarios



Fuente: Monrroy (2010)

En este caso se utiliza el tipo de enumeración de causas.

Problema: *Queja de los usuarios*

Causas: Máquinas: falta de aire acondicionado, falta de mantenimiento a los

equipos informáticos, impresoras, etc.

Materiales: libros no encontrados en los estantes, falta de títulos especializados

Métodos: *falta de un procedimiento, falta de supervisión*

Mano de obra: *apatía, personal insuficiente, falta de tiempo para atención de usuarios, falta de capacitación en la atención de usuarios*

El diagrama presenta como causas principales a los *métodos* y la *mano de obra*.

Dentro de un proyecto de mejora del servicio, se aplicaría a cada causa confirmada una acción de solución.

# CAPÍTULO III

## EL SERVICIO DE CONSULTA EN LA SALA DEL USUARIO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ, APLICANDO EL DIAGRAMA DE ISHIKAWA

### 3.1 La Biblioteca Nacional del Perú

La Biblioteca Nacional del Perú es un Organismo Público Ejecutor de acuerdo a lo establecido en el D.S. N° 034-2008-PCM que depende del Ministerio de Cultura y se rige por el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú y del Sistema Nacional de Bibliotecas según el D.S. N° 024-2004-ED del 7 de setiembre del año 2002. Asimismo en el documento de gestión Plan Estratégico Multianual 2002-2006 establece asegurar la facilidad de acceso a la información de los peruanos de menos recursos y desarrollar en el personal de la Biblioteca mejores capacidades de apoyo a los usuarios. Sin embargo, por las peculiaridades de su colección, como los manuscritos, libros antiguos y colecciones particulares entre otros, los usuarios que asisten y soliciten información deben cumplir con ciertos requisitos que garanticen el cuidado y resguardo de estos materiales. Su colección es incrementada por la Ley de Depósito Legal, así como por donaciones nacionales y extranjeras, es considerada como fondo bibliográfico nacional.

#### 3.1.1 Misión y visión

- **Misión**

La Biblioteca Nacional del Perú es una institución dedicada a la administración eficiente y eficaz del patrimonio cultural documental bibliográfico, así como del capital universal que posee con la finalidad de coadyuvar al desarrollo cultural, científico y tecnológico, contribuyendo al desarrollo económico y social, y apoyando la formación de ciudadanos y asociaciones, informados y proactivos.

- **Visión**

La Biblioteca Nacional del Perú tiene como visión constituirse en una

institución cultural consolidada, dinámica y moderna, en tanto depositaria de la producción documental- bibliográfica peruana, peruanista y de la más relevante del extranjero; Centro Nacional de Información y verdadero líder en el contexto del Sistema Nacional de Bibliotecas al servicio de la educación e investigación técnica y científica para el desarrollo social, cultural y económico del país.

Según la norma anterior, la biblioteca debe ser la encargada de cuidar y preservar la información publicada en el país, en todo tipo de soporte, para las generaciones futuras. Brindando sus servicios, previo cumplimiento de los requisitos en salvaguarda del patrimonio cultural de la nación.

### **3.1.2 Estructura orgánica**

Organigrama de la Biblioteca Nacional del Perú (Anexo N° 1):

#### **Órganos de la Alta Dirección**

- Dirección Nacional
- Dirección Técnica de la Biblioteca Nacional del Perú
- Dirección Técnica del Sistema Nacional de Bibliotecas
- Secretaría General

#### **Órganos Consultivos**

- Patronato de la Biblioteca Nacional del Perú
- Consejo Nacional del Libro y la Lectura

#### **Órgano de control**

- Oficina de Auditoría Interna

#### **Órganos de asesoramiento**

- Oficina de Desarrollo Técnico
- Oficina de Cooperación Internacional
- Oficina de Asesoría Legal

#### **Órganos de Apoyo**

- Oficina de administración
- Oficina de Imagen Institucional y Extensión Cultural

#### **Órganos de línea**

- Centro Bibliográfico Nacional
- Centro de Servicios Bibliotecarios Especializados (área de la Sala del Usuario)
- Hemeroteca Nacional
- Centro de Investigaciones y Desarrollo Bibliotecológico

#### **Sistema Nacional de Bibliotecas**

- Centro Coordinador de la Red de Bibliotecas Educativas y Especializadas
- Centro Coordinador de la Red de Bibliotecas Públicas

### **3.1.3 Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú**

El artículo 9° del Reglamento de Organización y Funciones determina:

1. Formular y evaluar el desarrollo bibliotecológico a nivel nacional.
2. Supervisar y evaluar la preservación del Patrimonio Cultural Documental-Bibliográfico.
3. Normar y evaluar los servicios bibliotecarios especializados que se brinda a los investigadores.
4. Optimizar el cumplimiento del Depósito Legal y difusión de la Bibliografía Nacional.
5. Ejecutar programas de desarrollo de la organización y gestión del servicio bibliotecario nacional.
6. Conducir programas de formación y capacitación en el área de bibliotecología y ciencias de la información.
7. Promover la capacidad creativa, brindando apoyo para la edición y difusión de sus obras, en concordancia con la política editorial de la institución.

## **3.2 Servicios**

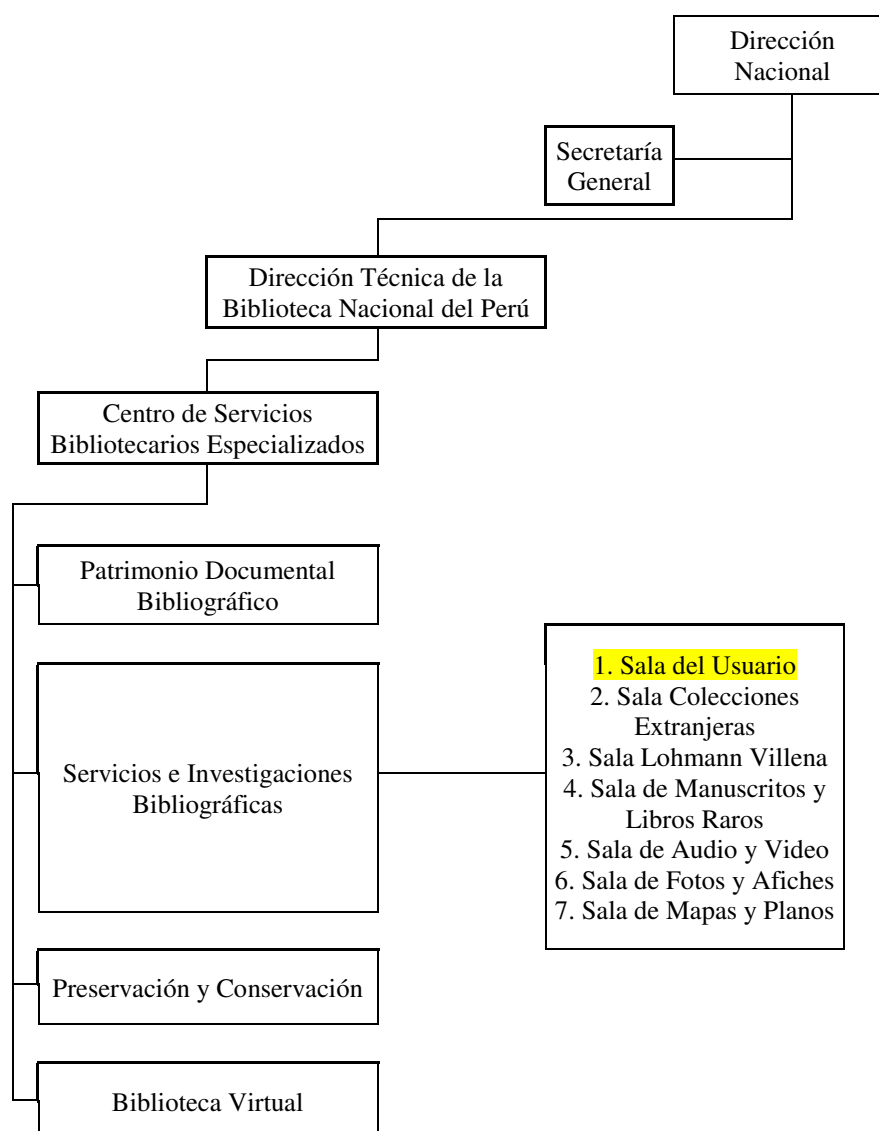
Además del servicio de las salas de lectura, esta sede, también brinda otros servicios como son: Depósito Legal, Exposiciones, Piscina, Visitas guiadas, proyección de películas, venta de libros de la editorial de la biblioteca, servicio de tasación y conservación de material bibliográfico.

### **3.2.1 Salas de lectura**

Las salas de lectura correspondientes a la Dirección Ejecutiva de Servicios e Investigaciones Bibliográficas que brindan servicio en esta sede son ocho, las siete primeras dependen de la Dirección General del Centro de Servicios Bibliotecarios Especializados y la última de la Dirección General de Hemeroteca:

1. Sala del Usuario
2. Sala de Colecciones Extranjeras
3. Sala Lohmann Villena (Investigadores)
4. Sala de Manuscritos y Libros Raros
5. Sala de Audio y Video
6. Sala de Fotos y Afiches
7. Sala de Mapas y Planos
8. Sala Hemeroteca

Gráfico N° 7 La Sala del Usuario en la estructura orgánica de la BNP



Fuente: Biblioteca Nacional del Perú (2006), p. 93.  
Elaboración propia.

Durante la instalación de la estantería corrediza, se utilizaron algunas salas como depósitos temporales, lo cual ocasionó incomodidad en los usuarios al ser atendidos en una sola sala, por ejemplo: en la sala de Mapas y Planos se atendió a usuarios de esta sala, pero también a usuarios de las salas de Colecciones Extranjeras y Hemeroteca. Actualmente, los depósitos ya cuentan con estantería corrediza y las salas están atendiendo regularmente es sus espacios correspondientes.

### 3.2.2 Sala del Usuario

La Sala del Usuario, anteriormente llamada Área de Inscripciones, depende directamente de la Dirección Ejecutiva de Servicios e Investigaciones bibliográficas (DESIB), a su vez del órgano de línea la Dirección General del Centro de Servicios Bibliotecarios Especializados (CSBE) de la Dirección Técnica de la Biblioteca Nacional del Perú (DT).

Esta sala inició sus actividades en febrero de 2006, encargada de brindar información sobre los servicios bibliotecarios de la sede de San Borja, la Gran Biblioteca Pública de Lima de la av. Abancay y las cinco Bibliotecas Públicas Periféricas. Una de sus funciones, es otorgar la autorización respectiva a los usuarios para la atención en las salas de lectura, asimismo emite el carné de biblioteca en sus modalidades: nivel I y II, según el tipo de colección y el tiempo que dure la investigación.

Igualmente se encarga de que la ciudadanía tome conciencia sobre el cuidado y conservación del material bibliográfico, considerado patrimonio de la nación.



### 3.2.3 Personal

**Tabla N° 5 Personal de la Sala del Usuario**

N°	Cargo	Cantidad	Turno	Funciones
1	Bibliotecólogo	1	Mañana	Guiar y orientar a los usuarios en la búsqueda y recopilación de información y en la resolución de problemas o inconvenientes que se presenten. Elaboración de estadísticas del servicio de la Sala del Usuario.
2	Bibliotecólogo	1	Tarde	
3	Técnico en informática o afines	1	Mañana	Informar sobre los servicios que brinda la sala, restricciones del uso del material bibliográfico (copias), registro de visitantes y emisión de carné de biblioteca, anotación de incidencias en el cuaderno de ocurrencias de la sala.
4	Técnico en informática o afines	1	Tarde	

Elaboración propia.

### Volante de requisitos del carné de investigador de la Biblioteca Nacional del Perú

**¿Cómo obtener el Carné de Investigador?**

La Biblioteca Nacional, cuenta con dos (02) tipos de carné:

NIVEL I	NIVEL II
<p>Podrá consultar todo el fondo de la biblioteca, excepto aquellos materiales cuya consulta se halle restringida por razones de seguridad.</p>	<p>Podrá consultar materiales a partir del año 1900, excepto colecciones particulares, correspondencia y manuscritos. Dirigido a estudiantes de bachillerato internacional o profesionales en general.</p>
REQUISITOS	REQUISITOS
<p>1.- DNI vigente, carne de extranjería o pasaporte.            2.- Carta de presentación membretada y firmada que avala al investigador.            3.- Recibo de pago de acuerdo al tiempo que considere necesario:                a) Por un año: S/ 40.00                b) Por dos meses: S/ 30.00</p>	<p>1.- DNI vigente, carne de extranjería o pasaporte.            2.- Carta de presentación membretada y firmada que avala al investigador.            3.- Recibo de pago de acuerdo al tiempo que considere necesario:                a) Por un año: S/ 25.00                b) Por dos meses: S/ 15.00</p>

- [www.bnp.gob.pe](http://www.bnp.gob.pe) -

Fuente: Dirección Ejecutiva de Servicios e Investigaciones Bibliográficas (2015)

#### 3.2.4 Infraestructura

- Planta física

Ubicación: Primer piso de la BNP.

- Equipos

6 computadoras para los usuarios para hacer búsquedas en OPAC y 4 para el personal de la sala para realizar el trámite de carné.

1 web cam para la toma de fotografías para la emisión de carné de biblioteca.

1 impresora para la impresión de carné con foto digital.

- Software y sistema

Para el tratamiento documental y servicios.

Software Absysnet (catálogo en línea OPAC)

Sistema de carnetización

### **3.2.5 Usuarios**

- a) Internos: comprendidos por personal administrativo.
- b) Externos: universitarios, profesionales investigadores nacionales y extranjeros, asimismo otros ciudadanos previa autorización.

### **3.2.6 Procedimiento del servicio de atención al usuario**

El procedimiento establecido de atención en la Sala del Usuario es el siguiente:

- a. Recepción de las consultas en los módulos de atención de la Sala de Usuarios, previa presentación del DNI, pasaporte o carné de extranjería.
- b. En la entrevista personal, se solicita el tema de su interés, luego se le indica cómo realizar la búsqueda de su tema en base de datos disponible, debiendo anotar en una papeleta de pedido el código del libro, autor, título, año de publicación y la ubicación de la sala de lectura, anotando al reverso su número de teléfono y correo electrónico.
- c. El referencista envía el pedido a la sala correspondiente y recibirá la respuesta de disponibilidad del libro o documento por intranet.
- d. Después de 15 minutos aproximadamente de espera, si se confirma la disponibilidad del material solicitado, se le registra en la lista de visitantes para el control y estadística, luego el usuario puede ingresar a la sala de lectura.
- e. Se le informa acerca de la posibilidad de fotocopiar, dependiendo del estado de conservación, según el Reglamento de servicio.
- f. El usuario deberá ingresar a la sala de lectura, portando solo papel, lápiz o lapicero. En caso de sus objetos personales, se entrega una llave y candado para guardarlos, previa entrega de su DNI. Para retirarse deberá devolver el libro, para su revisión. Por ningún motivo podrá retirar el libro de la sala de lectura, sin previa autorización.
- g. Toda infracción al Reglamento del Servicio de Lectura en la Sala de Investigadores, estará sujeto a la sanción correspondiente, que será registrado en




el módulo de lectores a cargo de la Dirección Ejecutiva de Servicios e Investigaciones Bibliográficas (DESIB).

Al usuario se le entrega previamente la papeleta de pedido, que deberá ser llenado con los datos que indica el documento, también se indica el piso al que debe dirigirse. Igualmente en el reverso, están las normas a respetar establecidas por la biblioteca, por lo cual el usuario no puede aducir desconocimiento en el caso de infringir el reglamento.

#### Modelo de la papeleta de pedido del material bibliográfico (anverso y reverso)

2do piso <input type="checkbox"/>	3er piso <input type="checkbox"/>	4to piso <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

CÓDIGO



bnp  
biblioteca  
nacional  
del Perú

AUTOR: \_\_\_\_\_

TÍTULO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

AÑO DE PUBLICACIÓN: \_\_\_\_\_

Nº de carné: \_\_\_\_\_

Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / 2015

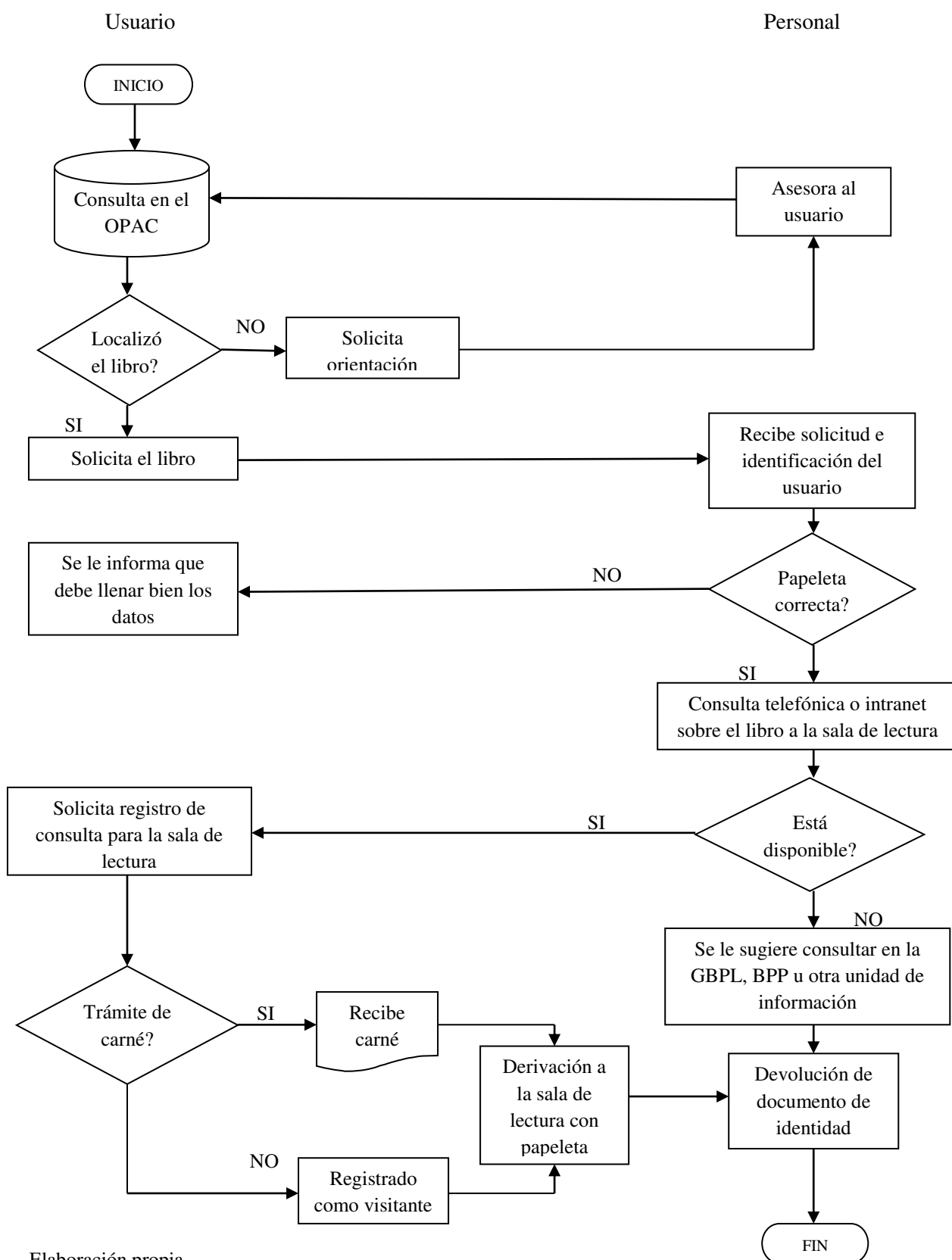
Telef: \_\_\_\_\_ e. mail: \_\_\_\_\_

Como visitante/investigador usted se compromete a:

- 1.- Ingresar a las salas solamente con papel y lápiz/lapicero. Si tiene objetos personales utilice los casilleros proporcionados por el bibliotecario.
- 2.- Cuidar responsablemente el libro solicitado. No intercambie los materiales con otros usuarios.
- 3.- NO subrayar, mutilar o en general dañar los materiales solicitados.
- 4.- NO tomar fotografías, sin la autorización del bibliotecario.
- 5.- Cuando termine de utilizar el material devolverlo. En caso tenga llave y candado deberá entregarlo y pedir su DNI, antes de retirarse.
- 6.- NO retirar los libros de las salas de lectura, sin la autorización del bibliotecario.

Fuente: Dirección Ejecutiva de Servicios e Investigaciones Bibliográficas (2015)

Gráfico N° 8 Diagrama de flujo de la sala del usuario de la BNP



Elaboración propia.

### 3.2.7 Problemas que se presentan en la atención al usuario

Durante el proceso de atención a los usuarios y los visitantes que son la mayoría, surgen algunas situaciones de inconformidad respecto al servicio. El punto de inicio es la Sala del Usuario, donde se les brinda la información sobre los requisitos de trámite de carné, la disponibilidad de la colección y la ubicación de las salas de lectura. La mayor parte de las quejas o reclamos se presentan cuando aunque se brindó información específica y actualizada de los servicios, no se confirma que el usuario lo entendió perfectamente, sobretodo en cuanto a los requisitos, horarios, disponibilidad por tipo de material bibliográfico y las normas establecidas de la biblioteca.

A continuación, los problemas presentados en relación al personal y el usuario:

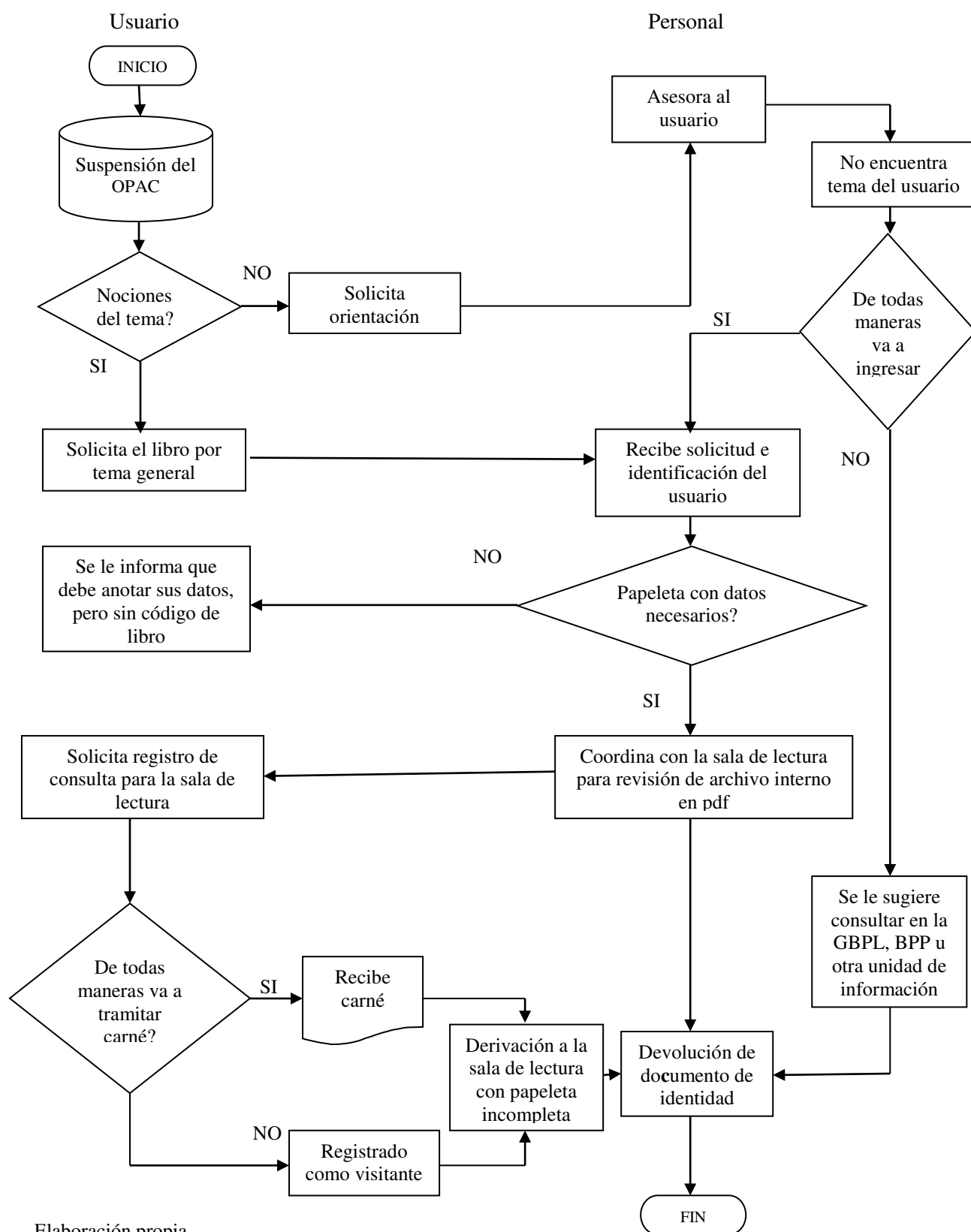
#### a) Sobre el referencista

- Suspensión del servicio de OPAC, se notifica al proveedor del software para su restablecimiento.
- El usuario no sabe o no es claro en definir el tema de investigación.
- La falta de control de calidad de los registros bibliográficos que se encuentran en la base de datos, presentan errores de clasificación y ubicación de sala de lectura, así como algunos códigos incompletos (sin notación interna). Además los libros perdidos, en la base figuran como no ubicados.
- En muchas ocasiones se reciben quejas que requieren ser atendidas con prontitud, no quieren esperar.
- Requiere la atención y un programa de medidas correctivas por parte de las direcciones competentes.

#### b) Sobre el usuario

- Tiene la imagen de que la Biblioteca Nacional como entidad pública, toda persona que requiera información debe tener acceso libre y gratuito a la revisión de todo tipo de material bibliográfico, antiguo o actual que se disponga, sin embargo, no lo percibe así por los requisitos y costo del carné.
- Reticencia a cumplir los requisitos establecidos para la emisión del carné.
- Desconocimiento de la leyes de derecho autor y depósito legal, para obtener fotocopias.

Gráfico N° 9 Diagrama de flujo de problemas en la atención de la sala del usuario de la BNP



### **3.3 El servicio de consulta de la sala del usuario de la Biblioteca Nacional del Perú, aplicando el diagrama de Ishikawa**

La Sala del Usuario es el área del registro y verificación de los documentos para el trámite del carné o ingreso como visitante, tiene la potestad de determinar quién puede o no ingresar a las salas de lectura. Brinda servicios de consulta a investigadores peruanos y extranjeros (profesionales, catedráticos y estudiantes del nivel de estudios superiores) debidamente acreditados. Ofrece información sobre bibliografía desde el siglo XVI hasta la actualidad.

Cualquier incidencia que afecte el normal desarrollo de sus actividades se anota en el Cuaderno de Ocurrencias (en físico) y en el Módulo de Lector (en el sistema), casos como la asistencia de personas conflictivas, ofuscadas o que denoten síntomas de estado de ebriedad o consumo de drogas y que agredan al personal verbal o físicamente, se solicita la presencia del personal de seguridad o del policía de turno para que proceda al retiro del infractor, y se le aplica la llamada de atención correspondiente.

La herramienta que se utilizó para identificar las causas de los problemas presentados en el libro de reclamaciones de la Biblioteca Nacional del Perú en relación a los servicios de la sala del usuario y las otras seis salas, excepto la sala Hemeroteca es el Diagrama de Ishikawa porque permite:

1. Analizar las causas de los problemas para buscar su solución.
2. Relacionar los efectos con las causas que lo provocan.
3. Simplificar el análisis y mejorar la solución de cada problema.
4. Visualizar mejor las causas y efectos para hacerlos más entendibles.
5. Agrupar las causas del problema o situación que se debe analizar.
6. Detalla las subcausas que contribuyen a este problema o situación.

#### **3.3.1 Recolección de datos del Libro de Reclamaciones**

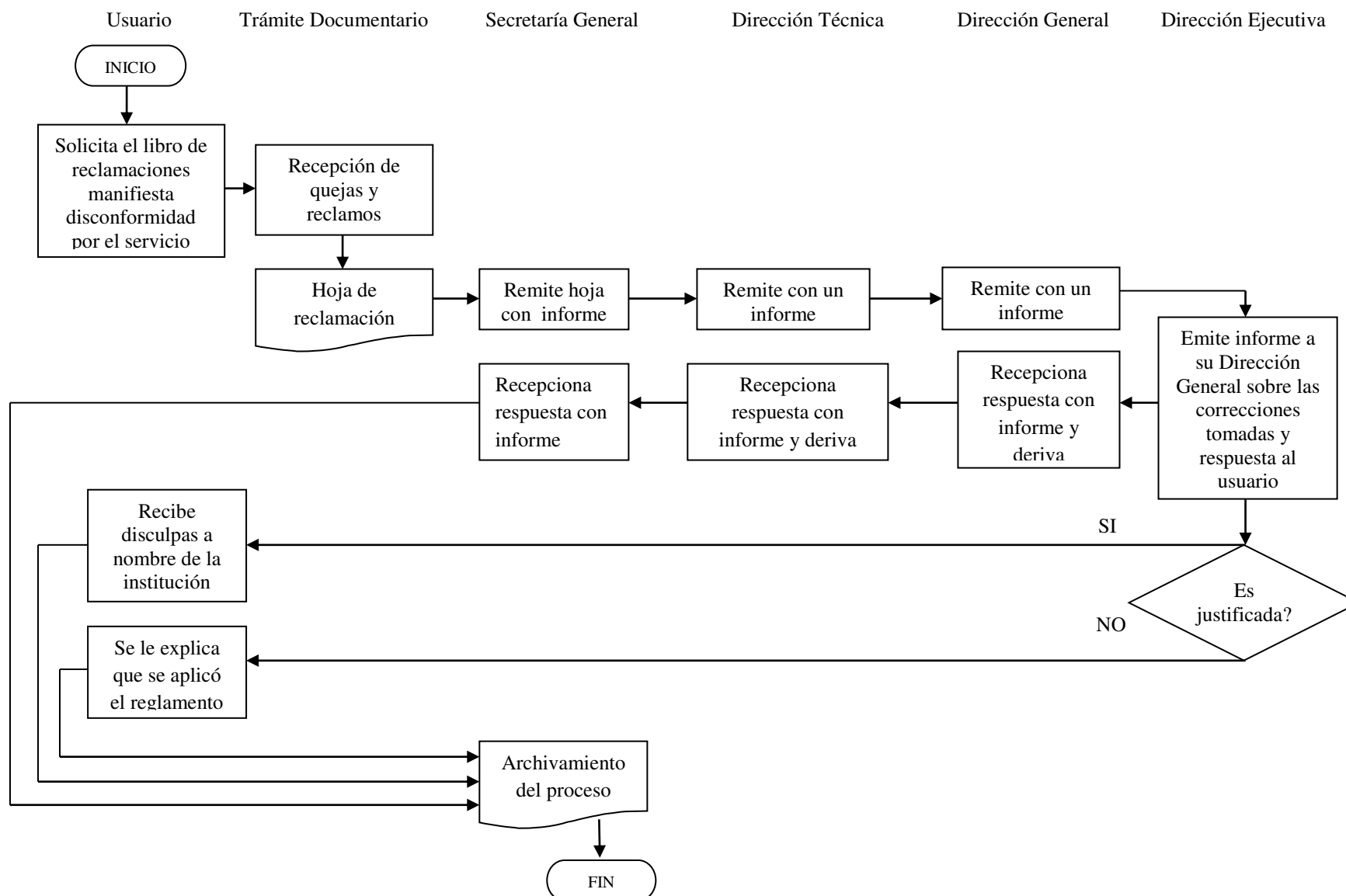
El Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, publicado el 08 de mayo de 2011 establece la obligatoriedad de las entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual las personas naturales o jurídicas puedan presentar sus reclamos frente a la atención en los trámites y servicios brindados. Tiene

como finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado salvaguardando los derechos de los usuarios.

En la Biblioteca Nacional del Perú, por Resolución Directoral Nacional N° 069-2011-BNP, del 08 de junio de 2011, se designa a la Directora General de Secretaría General como responsable del Libro de Reclamaciones en la Biblioteca Nacional del Perú, quien deberá velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados y según la Resolución Directoral Nacional N° 050-2013-BNP se aprobó la Directiva N° 005-2013-BNP/SG sobre el Procedimiento para el registro, derivación, control y atención de los reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones. El procedimiento es el siguiente:

1. El usuario que presenta una queja o reclamo, solicitará el Libro de Reclamaciones en la Oficina de Trámite Documentario, entregando el documento de identidad para luego llenar sus datos: nombres, apellidos, domicilio, N° de DNI, la fecha de ocurrencia del suceso, teléfono y e-mail, además deberá detallar el motivo de su queja o reclamo. Se le dará respuesta por oficio o por correo electrónico.
2. Al usuario se le entrega una copia de la hoja de reclamaciones, la segunda copia se envía a la Oficina de Secretaría General, al siguiente día hábil de presentada la queja o reclamo, esta oficina remite la copia de la hoja de reclamaciones con un oficio a la oficina de Dirección Técnica, solicitando se le comunique sobre las acciones adoptadas y una copia de la respuesta al usuario. Dirección Técnica remite a la Dirección General y ésta lo deriva a la Dirección Ejecutiva donde se originó la queja o reclamo. Dicha oficina emite la respuesta dirigida a su Dirección General con la respuesta al usuario, esta Dirección General a Dirección Técnica y ésta a Secretaría General.
3. El plazo máximo de respuesta al usuario es de treinta (30) días hábiles, en forma impresa o por correo electrónico. La oficina de Secretaría General, es la encargada de velar por el correcto uso del libro de reclamaciones a fin de realizar el seguimiento respectivo y llevar un adecuado control de los reclamos presentados.

**Gráfico N° 10 Diagrama de flujo del proceso de atención de las quejas y reclamos de la BNP**



Elaboración propia.

Se trabajó con las 44 hojas del Libro de Reclamaciones, donde se encuentran registrados las quejas o reclamos presentados por los usuarios durante los años 2013-2015, que cuentan con carné de investigador o visitantes (éstos últimos son la mayoría). En estas hojas se detallan los datos personales, domicilio, teléfono y correo electrónico a donde se enviará la respuesta de las quejas o reclamos de cada usuario que lo presente.

La información obtenida de las hojas del Libro de Reclamaciones (ver Anexo N°2), permiten conocer las causas de las quejas y reclamos, sobre lo cual se elaboraron los siguientes gráficos:

- Tipos de reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones de la BNP,
- Registro de usuarios por la modalidad de ingreso de la BNP,
- Nivel de estudios de los usuarios,
- Nacionalidad de los usuarios.

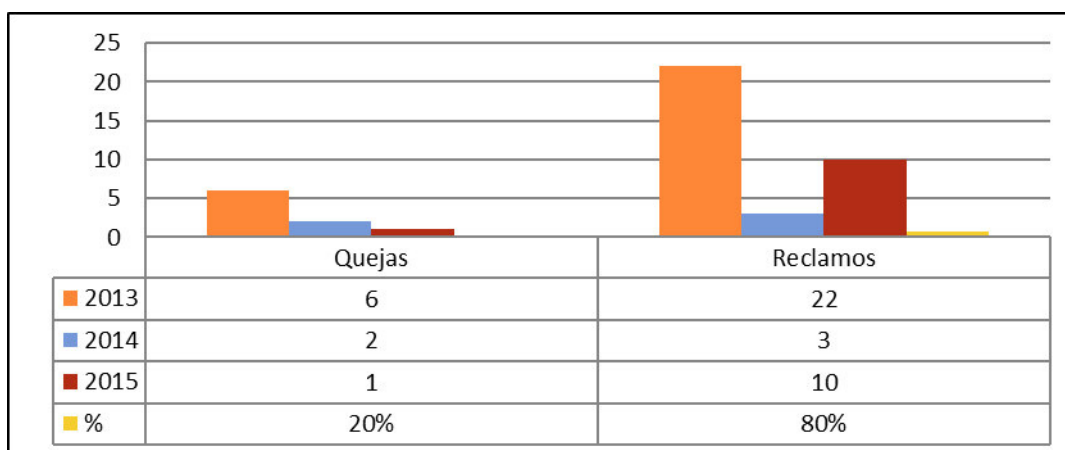
Asimismo, también se elaboraron las siguientes tablas:

- Frecuencia de causas de quejas y reclamos registrados por los usuarios, y
- Cuadro de priorización de causas.

Estos datos sobre las quejas y reclamos correspondientes a los años 2013 al 2015, están relacionados al servicio que brinda la Sala del Usuario y las otras salas de lectura antes mencionadas, exceptuando la Sala de Hemeroteca, puesto que éstos son resueltos en Dirección General de Hemeroteca.

Finalmente, las causas presentadas en el diagrama de Ishikawa son ponderadas, en un cuadro de priorización de causas, en relación a las personas a quienes les compete la solución de los problemas, estableciendo las prioridades según su nivel de importancia.

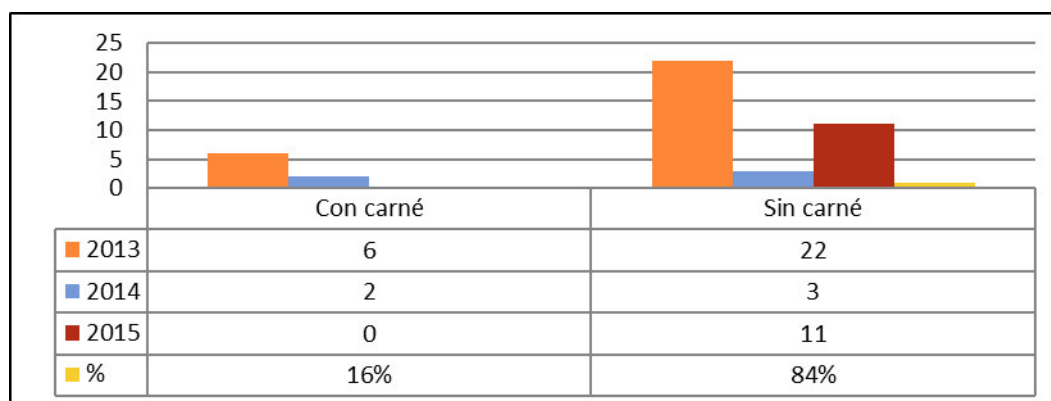


**Gráfico N° 11 Tipos de reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones de la BNP**

Elaboración propia.

Según el gráfico, se aprecia que la cantidad de reclamos registrados es mayor (80%) que las quejas (20%) es decir que existe más insatisfacción del usuario por los servicios de la salas de lectura en relación a que no encuentran el material bibliográfico solicitado, porque algunos se encuentran en cajas, no se dispone de salas para escolares y por el cierre del servicio debido a tareas internas o a la realización de eventos internacionales.

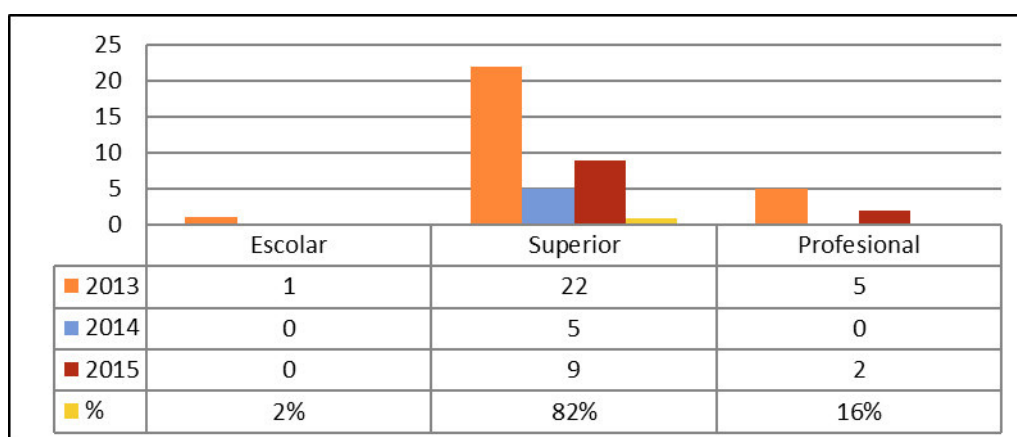
En cambio los problemas suscitados con respecto a la calidad del servicio de atención del personal, son menores, pero no menos importantes, puesto que ocasionan también inconformidades en los usuarios como lo describen en las hojas de reclamaciones.

**Gráfico N° 12 Registro de usuarios por modalidad de ingreso de la BNP**

Elaboración propia.

Respecto a la modalidad más frecuente de ingreso de los usuarios son aquellos que son visitantes, es decir sin carné (84%) quienes son los que más manifiestan su inconformidades, esto es debido a que no pueden cumplir con los requisitos del carné establecidos en reglamento vigente del servicio de la biblioteca.

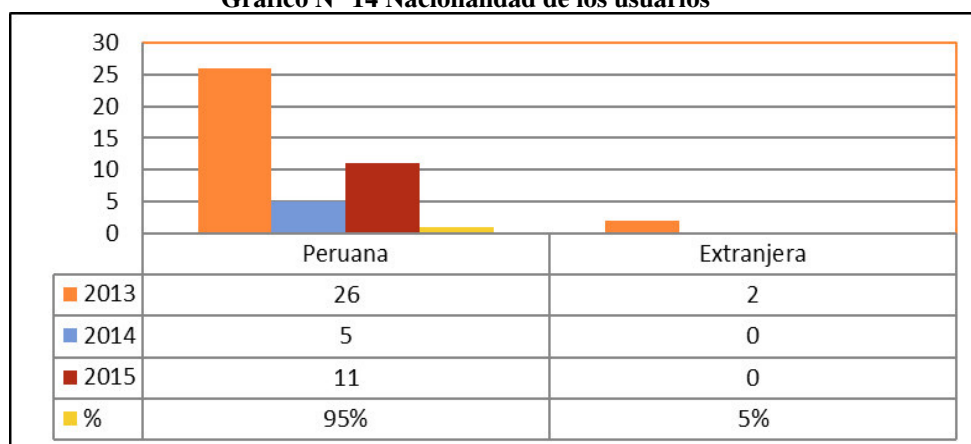
**Gráfico N° 13 Nivel de estudios de los usuarios**



Elaboración propia.

Sobre el Nivel de estudios de los usuarios, se observa que desde el 2013 al 2015 el mayor porcentaje de quejas y reclamos (82%) son de los estudiantes universitarios o de institutos superiores, los profesionales representan el (16%), y los escolares es casi nula (2%) esto es debido a que no se permite el ingreso de los escolares a la sala de investigaciones, solo en ocasiones a la Sala de Colecciones Extranjeras, indicándoles que la Sala Escolar y la Sala Infantil se encuentran en la Gran Biblioteca Pública de Lima.

**Gráfico N° 14 Nacionalidad de los usuarios**



Elaboración propia.

En lo relacionado a la nacionalidad de los usuarios que presentan sus reclamos, son mayormente peruanos (95%) y solo el (5%) son extranjeros registrados en el 2013. Esto es preocupante porque refleja la tendencia a la disminución del número de usuarios que asisten a la biblioteca.

**Tabla N° 6 Frecuencia de causas de quejas y reclamos de los usuarios**

Q/R	Causas de quejas y reclamos	Años			Total	Porcentaje
		2013	2014	2015		
R	1 Excesivos requisitos en la solicitud del carné y normas de la biblioteca	6	1	4	11	25%
R	2 Cierre del servicio por actividades internas o eventos	5	2	2	9	20%
R	3 Falta de una sala infantil, escolar o de estudio	4	1	2	7	16%
Q	4 Demora en la atención por no ubicación o disponibilidad de la colección	6			6	14%
Q	5 Falta de comunicación sobre servicios y horario de atención	4			4	9%
R	6 Datos no precisos de ubicación del material bibliográfico e interrupción del catálogo de búsquedas	2			2	5%
R	7 Nuevo material bibliográfico recibido, que aun no ha sido ingresado	1		1	2	5%
R	8 Material bibliográfico solicitado no disponible			1	1	2%
R	9 Errores en el servicio de digitalización		1		1	2%
R	10 Falta de módulos de internet			1	1	2%
	Total	28	5	11	44	100%

Elaboración propia.

Según los datos el reclamo más frecuente (25%) se refiere a los excesivos requisitos del carné de investigador (carta de presentación y costo), los usuarios solicitan que sea gratuito. En segundo lugar se menciona el cierre o la suspensión de los servicios de las salas de lectura (20%) por labores internas y eventos internacionales. En tercer lugar. En tercer lugar, los padres de familia manifiestan su inconformidad por la falta de servicios de lectura para niños y escolares (16%), indican que la Gran Biblioteca Pública de Lima se encuentra lejos en un ambiente de alta contaminación e inseguridad. El cuarto lugar se relaciona a la demora en la atención (14%), debido a la no ubicación del material bibliográfico, por haber sido reclasificado o estar deteriorado. En quinto lugar, los reclamos se producen por la falta de precisión en la información que brindan (9%) sobre el procedimiento y los horarios de atención de las salas de lectura (sede San Borja, Av. Abancay y las bibliotecas periféricas). En sexto lugar, se producen por suspensión del sistema Absysnet (4%) que no permite hacer pedidos. El sétimo lugar, referido a los

libros nuevos que no aparecen en la base de datos (4%) por encontrarse en proceso. El octavo lugar, se refiere al material no disponible (2%) que se encuentran en cajas o están es restauración. El noveno indica las deficiencias en el servicio de digitalización (2%) se producen por la demora en la atención y reproducciones del material incompleto. Y por último, el décimo lugar es por la falta de módulos de internet (2%).

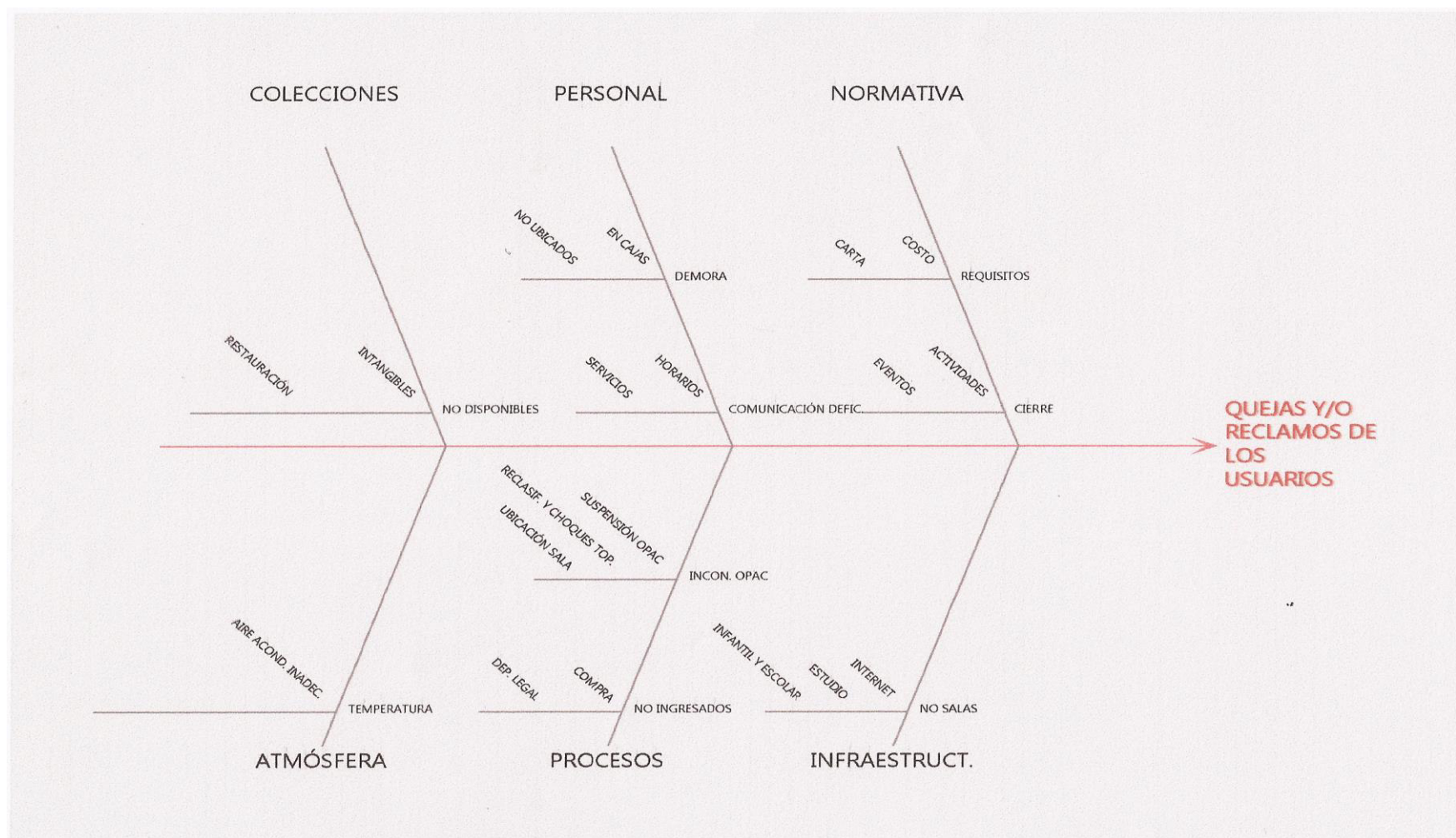
### 3.3.2 Aplicación del Diagrama de Ishikawa

Las causas que originaron la presentación de quejas y reclamos en el Libro de Reclamaciones, de parte de los usuarios, sobre el servicio en la Sala del Usuario de la Biblioteca Nacional del Perú y las salas de lectura, con excepción de la Sala Hemeroteca, son representadas en el Diagrama de Ishikawa, para ello se obtuvo información de las hojas de reclamaciones de los años 2013 al 2015, considerándose un total de 44 reclamaciones.

Para complementar el Diagrama de Ishikawa se aplicó el método de las seis M (mano de obra, métodos, máquinas o equipos, material, mediciones y medio ambiente) y, con el fin de adaptar al caso puntual de análisis, se consideró en el orden correspondiente: **personal, procesos, infraestructura, colecciones, normativa y atmósfera**, detectando en él las causas de los problemas presentados por los usuarios en las 44 hojas de reclamaciones registradas del 2013 – 2015 para determinar cuál es o son las causas más frecuentes que provocan dicha inconformidad.

Para la presentación del Diagrama de Ishikawa se utilizó el programa Minitab 17, herramienta utilizada para realización de análisis estadísticos.

Gráfico N° 15 Diagrama de Ishikawa de las causas de quejas y reclamos en la BNP 2013-2015



Elaboración propia.

### 3.3.3 Cuadro de ponderación de las causas

A fin de complementar el análisis e identificación de las causas descritas en el diagrama de Ishikawa, se plantea como criterio de evaluación según a quién o a quienes le compete la solución de los problemas presentados, según lo siguiente:

1. Solución está en manos de la Alta Dirección: 3 puntos
2. Solución está en manos del personal : 2 puntos
3. Solución está en manos del usuario : 1 punto

Como se puede apreciar a cada criterio se le asignó un valor en razón de las personas a quienes les compete o tienen injerencia en la solución de los problemas y a este valor se le asignó su grado de importancia de los problemas en relación al impacto producido en la calidad de atención de la sala del usuario:

**Tabla N° 7 Valores**

<b>Peso</b>	<b>Denotación</b>
1	Poco importante
2	Medianamente importante
3	Muy importante

Elaboración propia.

Para la obtención de los resultados, se asigna un puntaje a cada problema, según la tabla N° 7 en función a la importancia de la queja y se multiplica éste por el peso del criterio, si solamente es uno de los criterios involucrados en la solución, se obtiene directamente el puntaje final, si son dos los criterios tomados en cuenta, se suman los valores, antes de la multiplicación, y se obtiene dicho puntaje final.

Tabla N° 8 Cuadro de priorización de causas

TIPO DE RECLAMO				CRITERIOS DE EVALUACIÓN			Tota de puntaje de Evaluación
				En manos de la Alta Dirección	En manos del Personal	En manos del Usuario	
PESO DE EVALUACIÓN				3	2	1	
RECLAMO	NORMATIVA	Excesivos requisitos del carné	Carta de presentación	3			9
				9			
		Costo		3			9
				9			
	INFRAESTRUCTURA	Cierre del servicio	Eventos internacionales	2			6
				6			
		Actividades internas		2			6
				6			
	INFRAESTRUCTURA	Falta de salas	Falta de sala infantil y escolar	2			6
				6			
			Falta de sala de estudio	2			6
				6			
			Falta de módulos de internet	1			3
				3			
QUEJA	PERSONAL	Demora en la atención	Libros no ubicados		3		6
					6		
		Libros en cajas			3		6
					6		
		Poca comunicación	Servicios de información		2	2	6
					4	2	
RECLAMO	COLECCIONES	Libros no disponibles	Horarios de atención		2	2	6
					4	2	
	PROCESOS	Libros en restauración			3		6
					6		
		Libros intangibles			2		4
					4		
		Libros no ingresados	Libros por depósito legal		2		4
					4		
		Libros por compra			2		4
					4		
	PROCESOS	Inconvenientes en el OPAC	Errores en la ubicación de la sala		3		6
					6		
			Libros reclasificados y choques topográficos		3		6
					6		
	ATMÓSFERA	Temperatura	Suspensión del servicio del OPAC		3		6
					6		
	ATMÓSFERA	Temperatura	Aire acondicionado inadecuado		1		2
					2		

Elaboración propia.

En la tabla N° 8 se pueden apreciar los reclamos que deben ser solucionados por los mandos medios y en especial la Alta Dirección, son los que obtienen el mayor puntaje, éstos están referidos a los *excesivos requisitos del carné por su costo*, que muchos usuarios no pueden asumir, puesto que ellos consideran que como entidad pública debería tener un costo mínimo o en todo caso ser gratuito, en relación a la *carta de presentación para los estudiantes de institutos superiores o personas que trabajan*, si bien es cierto es un trámite que toma tiempo y, en algunos casos, tiene su propio costo es más factible que lo puedan gestionar; pero, en el caso de las personas que ya no estudian o trabajan como en el caso de los jubilados o cesantes, mencionan que no podrían cumplir con este requisito.

Otro de los reclamos más álgidos están referidos al *cierre del servicio de las salas de lectura por eventos internacionales*, que el gobierno determina que en la biblioteca se instale el centro de prensa internacional, suspendiéndose consecuentemente el servicio de las salas. Asimismo, otro de los motivos de suspensión de la atención de las salas de lectura es por el *desarrollo de actividades internas*: como, por ejemplo, la *búsqueda de colecciones particulares* dispersas en varias salas o la realización de inventarios de la colección en general y en algunos casos ampliándose más del tiempo previsto.

Todo esto ocasiona enorme molestia, tanto a los usuarios visitantes como a los usuarios que cuentan con carné de investigador, quienes ven caducar su carné sin haber hecho uso de ella. En cuanto a la infraestructura, los reclamos señalan la falta de salas para niños, es decir, para el público infantil y escolar, también solicitan una sala de estudio y sala con módulos para internet, estos servicios no están considerados en el plan estratégico de la Biblioteca Nacional del Perú – Sede San Borja.

En segundo lugar, se encuentran las quejas acerca del personal de la sala del usuario por la demora en la atención, en algunos casos manifiestan más de media hora de espera por la respuesta de la sala de lectura, para que se les autorice el ingreso a ella, esto puede ser ocasionado por no ubicar el libro, en algunos casos sucede que el libro ha sido solicitado el día anterior y ahora no lo encuentran porque es muy posible que no haya sido devuelto al estante correctamente, en este caso la búsqueda podría ser breve o



demorarse, por lo que, se le pide al usuario que regrese otro día, lo que consecuentemente ocasiona malestar en el usuario que lo ha solicitado. Otra de las causas de la demora en la atención es que el libro se encuentra encajonado, para ubicarlo, habría que revisar las listas de cada una de las cajas, por lo que, generalmente, se pide al usuario que también regrese otro día. En este punto, se incluyen los reclamos relacionados al personal encargado del servicio en las salas de lectura, debido a que los libros solicitados se encuentran en restauración o son intangibles, es decir que no están en servicio por ser ejemplares únicos y la manipulación de éstos agravarían su deterioro. También, hay reclamos relacionados a los libros nuevos de depósito legal o compra que aun no han sido ingresados al sistema, luego están los libros que en el OPAC figuran en una determinada sala pero físicamente se encuentran en otra, otros que han sido reclasificados en el sistema, pero en la etiqueta del libro aun figura el código anterior y los choques topográficos, que se refieren a dos o más títulos diferentes pero que tienen el mismo código, esto se hace evidente cuando el usuario solicita un título de libro con un determinado código y le entregan otro título con el mismo código. Los siguientes reclamos están referidos al personal de mantenimiento encargado de nivelar el aire acondicionado de los depósitos de libros según las indicaciones del área de conservación y preservación, que se puede percibir muy fuerte, afectando no solo a los usuarios de las salas de lectura, sino también al personal que labora en los depósitos.

Y, en tercer lugar, con menor puntaje tenemos a las quejas de los usuarios, quienes tienen una responsabilidad compartida principalmente con el personal de la sala del usuario, pues son ellos quienes autorizan o no el ingreso de los nuevos usuarios a la biblioteca. Para ello, el usuario debe mostrar su identificación vigente para solicitar un tema de investigación, pero en muchos casos no tienen noción sobre lo que están buscando, tomando más tiempo de lo estimado el poder guiarlos en su búsqueda de información. Inclusive en algunos casos, cuando requieren un determinado libro o revista, el personal realiza las investigaciones en internet y se percata que el material también se encuentra en la biblioteca del centro de estudios del usuario. Asimismo, los problemas se agravan cuando prestan poca atención a las indicaciones que se les da respecto a los servicios, horarios, información de la página web y normas de la biblioteca y cuando ocurre algún incidente aluden desconocimiento; sin embargo esto no los exime de su responsabilidad como usuarios de la biblioteca.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE MEJORAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN EN LA SALA DEL USUARIO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ**

Según los resultados obtenidos y con la finalidad de reducir las quejas y reclamos de los usuarios y mejorar el servicio de atención de la sala del usuario de la Biblioteca Nacional del Perú, se propone mejoras en la gestión estratégica y de procesos de las áreas relacionadas al servicio de lectura en el marco normativo de la biblioteca y complementar con el desarrollo de un taller de capacitación dirigido al personal encargado de la sala del usuario.

#### **4.1 Lineamientos de mejoras del servicio de atención de la sala del usuario de la Biblioteca Nacional del Perú**

Para brindar un mejor servicio se propone tomar acciones directas a la solución de tres aspectos principales de los problemas identificados, estos son: los excesivos requisitos del carné, la suspensión de la atención de las salas de lectura, información no precisa de ubicación del material en las salas de lectura y deficiencias en la comunicación con el usuario sobre los servicios.

Estas medidas a considerar son:

1. Modificación de la Directiva N° 001-2012-BNP/ODT-BNP Reglamento del servicio de lectura en las salas para investigadores de la Biblioteca Nacional del Perú, capítulo II Del acceso a los servicios, artículo 5° Del carné de investigador, en lo referente a los requisitos del carné para hacerlo más accesible al usuario.
2. Reconsideración del Decreto Supremo N° 051-2014-EF, Modificación del Decreto Supremo N° 241-2012-EF que declaró de interés nacional la realización de las Juntas de Gobernadores del Grupo del Banco Mundial y del Fondo Monetario Internacional correspondientes al año 2015, a llevarse a cabo en el Perú, y crean el “Proyecto Especial Juntas de Gobernadores BM/FMI – 2015 Perú”, el cual indica: “Que, el Ministerio de Cultura, en el marco de sus

competencias, se encarga de promover las manifestaciones culturales en los eventos internacionales declarados de interés nacional; adicionalmente, para los fines del desarrollo de las Juntas de Gobernadores del Grupo Banco Mundial y del Fondo Monetario Internacional en el 2015, se utilizarán diversas instalaciones del sector cultura, como son la Biblioteca Nacional del Perú, el Museo de la Nación y el Gran Teatro de Lima”, para ello se propone que estos eventos se realicen en el Museo de la Nación, el Gran Teatro Nacional u otro sede, excluyendo a la Biblioteca Nacional, para no afectar el normal desarrollo del servicio de las salas de lectura.

3. Taller de Capacitación para el personal de la sala del usuario Calidad de Atención a los usuarios, en tres aspectos: mejor comunicación con el usuario, manejo y búsqueda de información en la base de datos y conocimientos sobre la distribución de los materiales correspondientes a cada una de las salas de lectura y de su disponibilidad, lo cual redundará en una atención más rápida y eficiente del servicio a los usuarios.

#### **4.1.1 Descripción**

El ritmo acelerado de la vida actual exige un servicio cada día más rápido y eficiente, la causa más frecuente de insatisfacción de los clientes/usuarios son los trámites engorrosos y los largos tiempos de espera en la mayoría de entidades tanto públicas como privadas, por ello se requiere determinar planes de contingencia para solucionar estas situaciones.

#### **4.1.2 Objetivos**

- **Objetivo general**

Proponer mejoras del servicio de atención en la sala del usuario.

- **Objetivos específicos**

- a. Adecuación del marco normativo de la biblioteca a las necesidades de los usuarios.
- b. Desarrollar la capacidad de escucha del personal a cargo de la sala del usuario.

- c. Lograr adquirir las destrezas necesarias impartidas en el taller de capacitación para solucionar y evitar conflictos con los usuarios en un ambiente de respeto mutuo.
- d. Conocer estrategias de búsqueda y recuperación de información, los diferentes tipos de soporte y la disponibilidad de los mismos.

#### **4.1.3 Modificación de la directiva sobre los requisitos del carné**

Teniendo en cuenta las constantes solicitudes de facilidades en el acceso a la sede de San Borja y la presentación de reclamos de los usuarios respecto al tema, se propone mejorar la accesibilidad a esta sede, situación que evidentemente implica modificar el Reglamento antes señalado de servicio de lectura en sala para investigadores de la biblioteca. Las medidas de la propuesta son:

1. Permitir el acceso de los estudiantes de educación secundaria, a la sala de Humanidades, presentando su DNI de menores.
2. Permitir el ingreso a la sala de Humanidades a los usuarios adultos identificados con el carné de la Gran Biblioteca Pública de Lima.
3. Flexibilizar los requisitos a los usuarios mayores de edad para obtener el carné de Nivel I y II, otorgándolo solo con presentar su DNI vigente y firmar una declaración jurada, explicando el tema y motivo de su investigación, comprometiéndose a cumplir las normas sobre el cuidado del patrimonio documental bibliográfico, sin requerir la carta de presentación.
4. Otorgar carné del nivel II a los estudiantes de Bachillerato Internacional, previa entrega de la carta de presentación de sus centros de estudios.
5. Autorizar el ingreso de usuarios con carné de la biblioteca, que por alguna circunstancia no tenga físicamente, previa confirmación de sus datos, fotografía y vigencia del carné en el sistema.
6. Asimismo, es necesario reducir los costos del carné y perfeccionar los aspectos de seguridad, tanto de los casilleros para usuarios, como la protección de los materiales bibliográficos, considerado patrimonio de la nación.

Sin embargo, no se considera brindar el servicio de una sala infantil o escolar, pues estos servicios se brindan en la Gran Biblioteca Pública de Lima.

#### **4.1.4 Reconsideración del Decreto Supremo N° 051-2014-EF**

Debido a la gran manifestación de malestar de parte de los usuarios y visitantes con respecto al cierre del servicio en las salas de lectura, presentados inclusive en las redes sociales, que suscribieron numerosas personalidades de nuestro entorno cultural e intelectual, incluyendo a algunos de nuestros reconocidos usuarios que cuentan con el carné de investigador.

Se propone que la Alta Dirección solicite a la autoridad competente, no ser considerada como sede para posteriores eventos internacionales, como figura en este decreto supremo en su artículo 3 inciso 3, que a la letra dice: “Coordinar la ejecución y equipamiento de la infraestructura física para la realización en el país de las Juntas Anuales de Gobernadores del Fondo Monetario Internacional y del Grupo del Banco Mundial”. Estos eventos deben procurar realizarse en otras sedes aledañas o donde lo consideren mejor, para afectar el normal desempeño de los servicios de lectura. Lo mismo sucede con la ejecución de actividades internas, como por ejemplo la búsqueda de colecciones o la realización de inventarios, éstas deben ser determinadas por la Alta Dirección, siendo debidamente coordinadas y planificadas en forma gradual y que solo cierre de manera parcial, es decir solo algunas de lectura, puesto que en algunas ocasiones la falta de atención se extiende más allá de la fecha planificada.

#### **4.1.5 Taller de capacitación Calidad de Atención a los Usuarios**

El taller se dictará una vez al año, cada taller se desarrollará en tres sesiones, una por día.

Días: 6, 8 y 10 de febrero de 2018.

Duración: 6 horas académicas (dos a cargo del Psicólogo Profesional, dos dictada por un bibliotecólogo del Centro Bibliográfico Nacional y dos impartida por un bibliotecólogo de Patrimonio Documental Bibliográfico).

Horario: 10:00 a.m. a 12:00 m., intermedio de 15 minutos en cada sesión.

Lugar: Sala de Usos Múltiples SUM de la Biblioteca Nacional del Perú.

El taller se desarrollará en tres sesiones, con una metodología teórico-práctica. Definiendo conceptos y simulación de situaciones conflictivas con los usuarios.

1. La primera sesión será dictada por el Psicólogo Organizacional en todo lo que respecta a la calidad de atención de los usuarios.
2. La segunda a cargo del profesional en Bibliotecología del Centro Bibliográfico que desarrollará lo concerniente a la búsqueda y manejo de información del OPAC, y
3. La tercera impartida por otro profesional en Bibliotecología del área de Patrimonio Documental Bibliográfico que dará información sobre la distribución de los materiales correspondiente a cada sala de lectura y de su disponibilidad.

El temario de los tres talleres de capacitación (ver Anexo N° 3), así también, nueve modelos casuística de reclamos de los usuarios, para ser desarrollados y resueltos, tres casos por cada taller.

#### 4.1.6 Recursos necesarios

- **Materiales**

Manuales de búsqueda de información

Lista de distribución actualizada de los materiales bibliográficos

Hojas, lápices, lapiceros.

- **Humanos**

**Tabla N° 9 Recursos humanos**

Cantidad	Cargo	Funciones
1	Psicólogo organizacional	Capacitar en habilidades de comunicación asertiva y solución de conflictos.
1	Bibliotecólogo (Centro Bibliográfico Nacional)	Capacitar en el manejo del OPAC, términos de búsqueda y recuperación de la información.
1	Bibliotecólogo (Patrimonio Documental Bibliográfico)	Capacitar en el conocimiento de la distribución de los materiales en cada una de las sedes de la biblioteca.

Elaboración propia.

- **Tecnológicos**

Se requiere para cada taller:

05 computadoras

01 retroproyector

01 ecra

#### 4.1.7 Cronograma de actividades

En el siguiente cuadro se muestran las fechas de dictado de los tres talleres durante el año 2018.

**Tabla N° 10 Cronograma de actividades**

Actividades a realizar		Enero				Febrero					Marzo					
		8	9	10	11	5	6	7	8	9	5	7	9	12	14	15
1	Reunión y coordinación															
2	Informe y confirmación de asistencia															
3	Coordinación con los ponentes															
4	Solicitud de ambiente y pc's															
5	Elaboración e impresión de materiales															
6	Capacitación al personal															
7	Evaluación al personal															
8	Informe de talleres															

Elaboración propia.

El planeamiento de ejecución de los tres talleres se iniciará el lunes 8 de enero y culminarán el jueves 15 de febrero de 2018, según los siguientes detalles:

1. Del 8 al 11 de enero se desarrollarán las reuniones de coordinaciones con las áreas participantes: la Dirección Ejecutiva de Servicios e Investigaciones Bibliográficas, el Centro Bibliográfico Nacional y la Dirección Ejecutiva de Patrimonio Documental Bibliográfico, previa solicitud de autorización, para la coordinación de la asistencias de participantes y ponentes, todos ellos

colaboradores de la Biblioteca Nacional. El único ponente externo será un profesional en psicología organizacional o especialidades afines.

2. Del 5 al 8 de febrero se ultiman los detalles con los tres ponentes y se concreta la solicitud de ambientes y equipos al área de Imagen Institucional de la BNP.
3. Del 8 al 9 de febrero se prepara todo el material de trabajo de los talleres, así como los certificados de participación.
4. Los días 5, 7, y 9 de marzo se dictarán los tres talleres teórico-prácticos.
5. El lunes 12 de marzo, será la evaluación del personal mediante un cuestionario con preguntas relacionadas a la casuística de la sala y se valorará la efectividad de la respuesta de solución al problema o conflicto presentado.
6. Los días 14 y 15 de marzo se emitirá un informe sobre las actividades desarrolladas y el nivel de asimilación del personal asistente.

## 4.2 Presupuesto

Tabla N° 11 Presupuesto

N°	DETALLE	Cantidad	C/U	Sub Total	Total
	<b>Recursos Humanos</b>				<b>S/. 4,000.00</b>
1	Psicólogo Organizacional	1		S/. 4,000.00	
	<b>Material de Escritorio</b>				<b>S/. 87.00</b>
2	Hojas bond A4	150	S/. 0.10	S/. 15.00	
3	Lápices	24	S/. 1.00	S/. 24.00	
4	Lapiceros	24	S/. 2.00	S/. 48.00	
	<b>Certificación</b>				<b>S/. 60.00</b>
5	Certificados de participación	12	S/. 5.00	S/. 60.00	
	<b>Refrigerio</b>				<b>S/. 150.00</b>
6	Coffe break	30	S/. 5.00	S/. 150.00	
<b>TOTAL</b>					<b>S/. 4,297.00</b>

Elaboración propia.

El personal de bibliotecología del Centro Bibliográfico Nacional y Patrimonio Documental Bibliográfico prestarán apoyo dentro de su horario de trabajo y los equipos informáticos serán proporcionados por el Área de Imagen Institucional, previa coordinación y autorización, por lo tanto no general costo para el dictado del taller.

Estos talleres podrían ser incluidos dentro del plan anual de capacitación, a ser



dictados tres veces al año, supervisando la efectividad de los mismos y el impacto en la percepción de los usuarios sobre el mejoramiento de la atención en la biblioteca.

No deben existir fronteras entre las áreas. Se buscará mejorar la participación conjunta entre todas las áreas de quien depende el servicio como producto final, poniendo de manifiesto la solidaridad institucional.

## CONCLUSIONES

1. Después de la aplicación del Diagrama de Ishikawa se determina que son más los reclamos que las quejas sobre el servicio de consulta en la sala del usuario de la Biblioteca Nacional del Perú y corresponden en su mayoría a los usuarios que no tienen carné de biblioteca. Los reclamos son de aquellos usuarios que no están de acuerdo con el procedimiento de atención y las reglas establecidas del servicio de las salas de lectura.
2. Las principales causas que generan los reclamos son los excesivos requisitos y costos para tramitar el carné de investigador, suspensión del servicio por actividades internas o eventos internacionales, pues representan el 63% del total de insatisfacciones de los usuarios.
3. Los problemas encontrados en el proceso de atención están considerados como quejas, puesto que se refieren a la demora en la atención y a las deficiencias en cuanto a la información proporcionada por el personal, esto representa el 23 % de inconformidad.
4. El cuadro de ponderación de causas permite establecer también, que la causa principal se refiere a los requisitos del carné establecida en una directiva emitida en el año 2012, estando en manos de la Alta Dirección, tomar en consideración la propuesta presentada, que facilite el acceso a las salas de lectura para incrementar la afluencia de usuarios. En segundo lugar están las quejas cuanto a la demora en la atención y a una falta de precisión en la información proporcionada sobre los servicios a los usuarios, siendo es una responsabilidad compartida con el usuario, que en algunos casos no tiene noción de su tema de investigación, estando en manos de ambos mejorar esta situación.
5. La implementación de un taller de capacitación para el personal de la sala del usuario con tres especialistas quienes les capacitarán en: comunicación efectiva, manejo de base de datos, conocimiento de la ubicación y disponibilidad de los materiales de información, lo cual permitirá mejorar su desempeño. También, es

necesario empoderar al personal del área debidamente capacitado para que, en caso de ausencia de los jefes directos, asuman decisiones con un criterio adecuado, puesto que son considerados como personal de primera línea y deben desarrollar sus labores en un ambiente de cordialidad y respeto mutuo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### LIBROS

- Aste, M. (2012). *Servicio de calidad en atención al cliente*. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Fuentes, J. (2003). *Las bibliotecas nacionales : un estado de la cuestión*. Gijón: Trea. (Biblioteconomía y Administración Cultural 79).
- Gimeno, J. (2008). *Evaluación de la calidad en bibliotecas : compromiso con lo público*. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones. (Biblioteca Alfagrama).
- Gómez, J. (2002). *Gestión de bibliotecas*. Murcia: DM.
- Gosling, M. (2002). *Servicio de referencia*. Bogotá: Rojas Eberhard Editores. (Serie Manuales Bibliotecarios).
- Gutiérrez, H. (2014). *Calidad y productividad*. (4a ed.). México, DF: Mc Graw-Hill.
- Kolesas, M. (2008). *Una introducción al rol de la biblioteca en la educación del siglo XXI*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- López, J. (Ed.). (2004). *Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación*. Madrid: Síntesis.
- Melnik, D. (2006). *Principios de referencia : fuentes y servicios de consulta*. Alfagrama Ediciones. (Biblioteca Alfagrama).
- Perú. Presidencia del Consejo de Ministros (2014). *Decreto Supremo N° 006-2014 – PCM que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.
- Rey de Castro, A. (2009). *Cómo manejar clientes difíciles*. Lima: Capital Intelectual Latinoamérica.
- Valderrey Sanz, P. (2013). *Herramientas para la calidad total*. Bogotá: Ediciones de la U.

## PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- Alarcón, M., Cárdenas, L., Bellas, M. & Santiesteban, I. (2007). Evaluación y calidad de los servicios de información: una propuesta teórico-metodológica. *Acimed* 15(4), 43-52. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=26&sid=c211a003-2297-406a-b0ef-6b66781c0861%40sessionmgr4003&hid=4112>
- Brito, G. & Vergueiro, W. (2010). Percepción de la calidad de las bibliotecas académicas brasileñas: aplicación del método SERVQUAL. 187-193. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=20e4b5d3-ae6f-4034-ade2-53983edc2ced%40sessionmgr4002&hid=4209>
- Cuesta, F., Guerrero, D., Campillo, I., Leyva, C., Cano, A. & Cabrera, I. (2013). Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud* 24(3), 269-280. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=20e4b5d3-ae6f-4034-ade2-53983edc2ced%40sessionmgr4002&hid=4209>
- De-la-Mano-González, M. & Albelda-Esteban, B. (noviembre-diciembre de 2009). Evaluación de bibliotecas nacionales: elaboración de una normativa nacional y su aplicación en la Biblioteca Nacional de España. *El Profesional de la Información* 18(6), 660-668. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=41f49dba-1ef1-4000-ba18-808a76dec4cb%40sessionmgr4001&vid=9&hid=4204>
- *Directiva N° 005-2013-BNP/SG. Procedimiento para el registro, derivación control y atención de los reclamos presentados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones.* (30 de abril de 2013). Lima: Biblioteca Nacional del Perú. Recuperado de [http://www.bnp.gob.pe/documents/pdf/transparencia/2013/rdn/directiva005\\_13BNP.pdf](http://www.bnp.gob.pe/documents/pdf/transparencia/2013/rdn/directiva005_13BNP.pdf)
- *Directiva N° 001-2012-BNP/DT/SG. Procedimiento del servicio de lectura en las salas para investigadores de la Biblioteca Nacional del Perú.* (2012). Lima: Biblioteca Nacional del Perú. Recuperado de [http://www.bnp.gob.pe/portallbnp/transparencia/2013/rdn/2013/RDN050\\_BNP13.pdf](http://www.bnp.gob.pe/portallbnp/transparencia/2013/rdn/2013/RDN050_BNP13.pdf)
- Escalona, L. (enero-junio de 2004). La evaluación del servicio de consulta ¿calidad o cantidad? *Biblioteca Universitaria* 7(1), 12-22. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28570103>

- Gallo-León, J. (marzo-abril 2015). La biblioteca es servicio (y en ello está nuestro futuro). *El Profesional de la Información* 24(2), 87-93. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=52300a8c-b7ba-406e-b7b5-51c873c857af%40sessionmgr115&vid=11&hid=107>
- González-Fernández-Villavicencio, N. (enero-febrero 2015). Qué entendemos por usuario como centro del servicio. Estrategia y táctica en marketing. *El Profesional de la Información* 24(1), 5-13. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=27&sid=c211a003-2297-406a-b0ef-6b66781c0861%40sessionmgr4003&hid=4112>
- Hernández, P., Carro, M., Montes de Oca, J. & Fernández, S. (2008). Optimización del mantenimiento preventivo utilizando las técnicas de diagnóstico integral. Resultados parciales teórico-prácticos. *Energética*, 29(2), 26-34. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=0a989b9e-c494-4ee5-8a28-4bc2c32cbaad%40sessionmgr4004&hid=4107>
- Merlo, J. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *EAnales de la documentación*, (3), 93-126. Recuperado de [file:///C:/Users/Ofelia%20Mamani%20Apaza/Downloads/2471-11841-1-PB%20\(1\).PDF](file:///C:/Users/Ofelia%20Mamani%20Apaza/Downloads/2471-11841-1-PB%20(1).PDF)
- Monrroy, J. (30 de mayo de 2015). *Herramientas para la calidad en bibliotecas* [mensaje en una lista de correos]. Recuperado de <http://desdeunabiblioteca.blogspot.com/>
- Osorio, C., Pizarro, S. & Riveros, F. (septiembre de 2013). Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de los servicios en una biblioteca central universitaria. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información* (61), 3-28. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=20e4b5d3-ae6f-4034-ade2-53983edc2ced%40sessionmgr4002&hid=4209>
- Pineda, Estrada & Parra (2011). Aplicación del modelo Servqual y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la Biblioteca Central de Antioquia. *Revista Interamericana de Bibliotecología* 34(3), 243-255. Recuperado de

<http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/1964/10842>

## INFORMES PROFESIONALES

- Ávalos, L. (2009). *Aplicación del diagrama de Ishikawa en la Biblioteca Central de la Universidad de San Martín de Porres*. Informe profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Baquerizo, A. (2009). *El servicio de consulta en la sala de investigaciones de la Biblioteca Nacional del Perú a través de la percepción del usuario aplicando el modelo Libqual+TM*. Informe profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Tello, R. (2004). *Propuesta de evaluación del servicio de la sala de referencia de la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM: experiencia piloto con LibQUAL+ de la Association of Resear Libraries*. Informe profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Gutarra, V. (2002). *Implementación de los círculos de calidad en el Instituto Superior Tecnológico–Itec*. Informe profesional para optar el título de Licenciado en Ingeniería Industrial, Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.  
Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/Resultados\\_Busqueda.asp?q=implementacion%20de%20circulos%20de%20calIDAD%20BibVirtual/Tesis&domains=http://cybertesis.unmsm.edu.pe/simple-search?query=&submit=Buscar+&sitesearch=sisbib.unmsm.edu.pe](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/Resultados_Busqueda.asp?q=implementacion%20de%20circulos%20de%20calIDAD%20BibVirtual/Tesis&domains=http://cybertesis.unmsm.edu.pe/simple-search?query=&submit=Buscar+&sitesearch=sisbib.unmsm.edu.pe)

# ANEXOS



Anexo N° 1 Estructura Orgánica del Sistema Nacional de Bibliotecas y Biblioteca Nacional del Perú



Fuente: Biblioteca Nacional del Perú (2017). Lima: BNP. Recuperado de  
<http://www.bnp.gob.pe/index.php/es/institucion/organizacion>

**Anexo N° 2 Quejas y reclamos de usuarios presentados en el Libro de Reclamaciones 2013-2015**

N°	Año	Tipo Reclamo		Modalidad de ingreso (carné)		Nivel de Estudios			Género		Nacionalidad		Descripción de la queja o reclamo
		Q	R	Con	Sin	Escol.	Super.	Profes.	Femen.	Masc.	Per.	Extr.	
1	2013	x			x			x		x	x		Usuario visitante manifiesta que la atención es deficiente por la demora en el servicio.
2	2013	x			x		x			x	x		Usuario visitante es jubilado indica que los requisitos del carné son excesivos.
3	2013	x			x		x			x	x		Usuario visitante se queja en la Sala del Usuario por el cierre de las salas de lectura debido a labores internas.
4	2013	x		x				x		x	x		Usuario señala que no recibió información precisa por teléfono, ni personalmente, sobre la suspensión del servicio.
5	2013	x			x		x		x		x		Usuaría visitante expresa su malestar por la suspensión del servicio de la sala de fotos y afiches debido localización de ejemplares Justo.
6	2013	x			x			x		x	x		Usuario visitante manifiesta que los requisitos del carné son excesivos.

N°	Año	Tipo Reclamo		Modalidad de ingreso (carné)		Nivel de Estudios			Género		Nacionalidad		Descripción de la queja o reclamo
		Q	R	Con	Sin	Escol.	Super.	Profes.	Femen.	Masc.	Per.	Extr.	
7	2013		x		x		x		x		x		Usuaría visitante realiza su reclamo por no encontrar el libro en la ubicación indicada en el OPAC, ocasionándole pérdida de tiempo.
8	2013		x		x		x		x		x		Usuaría visitante manifiesta su incomodidad por la falta de una sala para niños en la sede de San Borja.
9	2013		x		x		x			x	x		Usuario visitante reclama falta de comunicación sobre los servicios y horario de atención de los días sábados.
10	2013		x		x		x		x		x		Usuaría visitante hizo su reclamo porque el OPAC no funcionaba y la demora en la atención.
11	2013		x		x			x	x			x	Usuaría visitante extranjera presentó su reclamo por la falta de información sobre el tiempo de cierre de las salas de lectura.
12	2013		x		x		x		x		x		Usuaría visitante la derivaron de Abancay, reclama por la suspensión del servicio.

N°	Año	Tipo Reclamo		Modalidad de ingreso (carné)		Nivel de Estudios			Género		Nacionalidad		Descripción de la queja o reclamo
		Q	R	Con	Sin	Escol.	Super.	Profes.	Femen.	Masc.	Per.	Extr.	
13	2013		x	x			x		x		x		Usuaría reclama porque no comunicaron que la suspensión del servicio sería por un mes más, debido a verificación de existencias.
14	2013		x		x		x			x	x		Usuario visitante registra reclamo en la sede de Abancay, indica demora en la atención sala de lectura de la sede de San Borja.
15	2013		x		x		x			x	x		Usuario visitante reclama porque no le permitieron ingresar con la funda de su laptop.
16	2013		x		x		x		x		x		Usuaría visitante reclamó porque solo encontró dos referencias bibliográficas en el OPAC sobre su tema de investigación.
17	2013		x		x		x		x		x		Usuaría visitante reclama porque no le permitieron ingresar, por estar fuera de horario de atención (sábados).
18	2013		x	x			x			x	x		Usuario visitante no registrado reclama por falta de módulos de internet y libros no ingresados en la base.

N°	Año	Tipo Reclamo		Modalidad de ingreso (carné)		Nivel de Estudios			Género		Nacionalidad		Descripción de la queja o reclamo
		Q	R	Con	Sin	Escol.	Super.	Profes.	Femen.	Masc.	Per.	Extr.	
19	2013		x		x		x		x		x		Usuaría visitante reclama por la demora y deficiente atención del servicio de digitalización.
20	2013		x		x					x	x		Usuario visitante reclama porque no hay sala para niños (como había antes). Se le informó que ese servicio se encuentra en la sede de Abancay.
21	2013		x	x			x		x		x		Usuaría investigadora renueva carné de investigador, reclama por material solicitado (se encuentra en cajas) que no está disponible.
22	2013		x		x	x				x	x		Usuario escolar reclama porque no se ha implementado una sala para escolares.
23	2013		x	x				x		x	x		Usuario con carné investigador reclama por el cierre de salas por labores internas. Presentó reclamo en FUT.
24	2013		x		x		x			x	x		Usuario visitante reclama porque no le permitieron el ingreso a su menor hijo estudiante universitario.

N°	Año	Tipo Reclamo		Modalidad de ingreso (carné)		Nivel de Estudios			Género		Nacionalidad		Descripción de la queja o reclamo
		Q	R	Con	Sin	Escol-	Super.	Profes.	Femen.	Masc.	Per.	Extr.	
25	2013		x	x			x			x	x		Usuario con sus datos y foto en el sistema de carné, manifiesta su inconformidad porque no le permitieron el ingreso al no portar ningún documento de identidad.
26	2013		x		x		x		x		x		Usuaría visitante reclama por haberse implementado una sala para niños, indica que la información no es precisa en la página web.
27	2013		x		x		x			x	x		Usuario visitante reclama por los excesivos requisitos del carné.
28	2013		x		x		x		x			x	Usuaría visitante (colombiana) manifiesta su molestia por los excesivos requisitos del carné, para poder ingresar a las salas de lectura .
29	2014	x			x		x		x		x		Usuaría visitante se queja por cierre del servicio debido a actividad del personal, pide avisar con anticipación.
30	2014	x		x			x			x	x		Usuario con carné de investigador se queja por atención deficiente en servicio de digitalización.

N°	Año	Tipo Reclamo		Modalidad de ingreso (carné)		Nivel de Estudios			Género		Nacionalidad		Descripción de la queja o reclamo
		Q	R	Con	Sin	Escol.	Super.	Profes.	Femen.	Masc.	Per.	Extr.	
31	2014		x		x		x		x		x		Usuaría visitante reclama porque le indicaron guardar sus cosas, pero no pudo hacerlo porque el casillero era pequeño.
32	2014		x	x			x			x	x		Usuario con carné, reclama por cierre de algunas salas, usadas como depósito debido a cambio a estantería móvil desde febrero 2014.
33	2014		x		x		x		x		x		Usuaría visitante manifiesta preocupación al no haber sala para niños y adolescentes.
34	2015	x			x		x			x	x		Usuario visitante se queja porque el material solicitado no está disponible y deficiente atención.
35	2015		x		x			x		x	x		Usuario visitante reclama porque no hay servicio de cabinas de internet y un ambiente para poder leer sus propios libros. Señala servicio deficiente.
36	2015		x		x		x			x	x		Usuario visitante reclama porque el libro solicitado aun no está disponible en la sala de lectura.

N°	Año	Tipo Reclamo		Modalidad de ingreso (carné)		Nivel de Estudios			Género		Nacionalidad		Descripción de la queja o reclamo
		Q	R	Con	Sin	Escol.	Super.	Profes.	Femen.	Masc.	Per.	Extr.	
37	2015		x		x			x	x		x		Usuaría visitante reclama por cierre del servicio por la realización de la Junta de Gobernadores FMI/BM. También por el costo del carné, la estantería cerrada y la diferencia del horario de atención de la Sede de Abancay.
38	2015		x		x		x			x	x		Usuario visitante reclama por el cierre de las salas de lectura, (por evento Junta de Gobernadores FMI/BM). Según lo dispuesto en el D.S. N° 241-2012-EF.
39	2015		x		x		x			x	x		Usuario visitante reclama por los excesivos requisitos del carné, en especial por la carta de presentación.
40	2015		x		x		x		x		x		Usuaría visitante, estudiante peruana en EE.UU., reclama por el excesivo costo de la toma fotográfica.
41	2015		x		x		x			x	x		Señor visitante manifiesta la necesidad de una sala de estudio en la Sede de San Borja, como lo hay en Sede de Abancay.



N°	Año	Tipo Reclamo		Modalidad de ingreso (carné)		Nivel de Estudios			Género		Nacionalidad		Descripción de la queja o reclamo
		Q	R	Con	Sin	Escol.	Super.	Profes.	Femen.	Masc.	Per.	Extr.	
42	2015		x		x		x			x	x		Señor visitante manifiesta su inconformidad por no haber una sala de estudio.
43	2015		x		x		x			x	x		Señor visitante expresa su incomodidad porque la Sala de Colecciones Extranjeras, Hemeroteca y Sala de Fotos y Afiches, atendieron en la sala de Mapas y Planos resultando un espacio muy reducido, debido al cambio a estantería móvil.
44	2015		x		x		x		x		x		Señorita visitante reclama por los requisitos para tramitar carné de investigador.

Elaboración propia.

\*Los nueve números resaltados serán estudiados y resueltos en los talleres de “Calidad de Atención al Usuario”

**Anexo N° 3 Talleres de capacitación dirigidos al personal de la sala del usuario - BNP**

**Taller: “Calidad de Atención al Usuario”**

**Sesión N° 1**

**I. DATOS INFORMATIVOS:**

Institución : Sala del Usuario de la Biblioteca Nacional del Perú  
 Expositor : Psicólogo Organizacional  
 N° de horas : 2 horas académicas (teoría y práctica)

**II. TEMA : Cómo manejar usuarios difíciles**

<b>Dirigido a:</b>	<b>Logro esperado</b>
Personal de la Sala del Usuario de la Dirección Ejecutiva de Servicios e Investigaciones Bibliográficas	Finalizada la sesión, el personal tendrá la capacidad y buena disposición para identificar los requerimientos de los usuarios y evitar las quejas y reclamos para lograr un servicio de calidad.

**III. Desarrollo de la Sesión**

<b>Temas</b>	<b>Contenido</b>	<b>Minutos</b>
<b>Inicio</b>	Bienvenida a la primera sesión e indicaciones del desarrollo del taller Entrega de lista de asistencia	10
<b>Tema 1</b>	<b>Comprensión de los usuarios difíciles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación del problema o dificultad.</li> <li>• Reconocimiento de la demanda de información de los usuarios y lo que se ofrece</li> <li>• Cultura de servicio</li> </ul>	15
<b>Tema 2</b>	<b>Características de los usuarios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud de los usuarios cuando ingresan a la sala.</li> <li>• Expectativas de los usuarios (obvias, explícitas, latentes)</li> <li>• Tipología de usuarios difíciles</li> </ul>	10
<b>Tema 3</b>	<b>Situaciones que frustran a los usuarios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pautas comunicacionales (lenguaje verbal y corporal)</li> <li>• El auto-control</li> <li>• La escucha activa y la reformulación</li> <li>• La asertividad y manejo de la aceptación del “NO”</li> </ul>	10
<b>Tema 4</b>	<b>Elaboración del nuevos escenarios con el usuario</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La recuperación del servicio.</li> <li>• Presentación de nuevas alternativas de solución inmediatas para satisfacer las necesidades de información</li> <li>• Tomar acciones y coordinaciones con otras áreas</li> <li>• Llamadas por teléfono</li> </ul>	15
<b>Tema 5</b>	<b>Información complementaria</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ronda de preguntas</li> <li>• Análisis de casuística y simulación de casos</li> <li>• Fin de la sesión</li> <li>• Break</li> </ul>	20
		10

Elaboración propia.

**Tres casos a ser analizados en la Sesión N° 1**  
**Queja N° 4 del Anexo N°2 presentada el 08 de abril de 2013 – Sistra N° 04829**

**A CONTINUACIÓN DETALLO LOS HECHOS:**

Debido que, repetidas veces, la atención a los investigadores se cancela; opté por comunicarme con la BNP vía telefónica y prever molestias posteriores. La operadora al contestar no me dejó pronunciar la segunda palabra de mi exposición y me anexó a la sede de Abancay (sede no pertinente en la renovación del carné de investigadores, motivo primero de mi contacto con la biblioteca), viéndome obligado a rediscar y comunicarme nuevamente con la operadora, quien esta vez, al escucharme, me derivó al encargado de CITA, quien precisó que debía acercarme a la sede de San Borja con mi carné para poder asistirme de mejor manera; cosa que hice. Al llegar a la BNP me informan que la atención está suspendida y que debo volver el día siguiente (molestia que quise prever desde que marqué por primera vez el número telefónico de la biblioteca). Además de la información falsa de la operadora, en la biblioteca no mediaron facilidades para saber los nombres de los empleados que me dieran la información correcta. Había pasado antes ya y parece no haber manera de solucionarlo; la comunicación interna sumado a la poca predisposición del empleado perjudica al usuario no solo en lo pertinente al tiempo perdido, puesto que los usuarios no viven expectantes a la decisión del local, tenemos trabajos y responsabilidades que cumplir y no es la primera vez que no toman en cuenta esto. Y por último, no hay ningún encargado presente para presentar las quejas, preguntan el (los) nombre(s) de los empleados o que negocie una solución con el usuario. Difícilmente pueda pedir permiso en el trabajo de nuevo para tramitar el carné (la renovación del carné) siendo inminente que caducará pronto el mío y que me pidieran todos los requisitos nuevamente y el pago del mismo como si fuera la primera vez que lo tramitara. No es la primera vez que la BNP se porta mal conmigo; ni me dicen de la sede del centro. Pido que tomen caso al reclamo que estoy exponiendo y se tomen medidas necesarias para no repetirlo.

Lima, 08 de Abril.....de 2013.

Apellidos y Nombres

FIRMA

N° DNI.....

### Transcripción:

“Debido que, repetidas veces, la investigación a los investigadores se cancela; opté por comunicarme con la bnp vía telefónica y prever molestias posteriores. La operadora al contestar no me dejó pronunciar la segunda palabra de mi exposición y me anexó a la Sede de Abancay (Sede no pertinente en la renovación del carné de investigadores, motivo primero de mi contacto con la biblioteca), viéndome obligado a rediscar y comunicarme nuevamente con la operadora, quien esta vez, al escucharme, me derivó al encargado de CAJA, quien precisó que debía acercarme a la Sede de San Borja con mi carné para poder asistirme de mejor manera; cosa que hice. Al llegar a la bnp me informan que la atención está suspendida y debo volver a día siguiente (molestia que quise prever desde que marqué por primera vez el número telefónico de la biblioteca). Además de la información falsa de la operadora, en la biblioteca no me dieron facilidades para saber los nombres de los empleados que me dieron la información incorrecta. Había pasado antes ya y parece no haber manera de solucionarlo; la comunicación interna sumado a la poca predisposición del empleado perjudica al usuario no solo en lo pertinente al tiempo perdido, puesto que los usuarios no viven expectantes a la decisión del local, tenemos trabajos y responsabilidades que cumplir y no es la primera vez que no toman en cuenta esto, Y por último, no hay un encargado presente para presentar las quejas, preguntar el (los) nombre (s) de los empleados o que negocie una solución con el usuario. Difícilmente pueda pedir permiso en el trabajo de nuevo para tramitar el carné (la renovación del carné) siendo inminente que caducará pronto el mío y que me pedirán todos los requisitos nuevamente y el pago del mismo como si fuera la primera vez que lo tramitara. No es la primera vez que la bnp se porta mal conmigo, ni qué decir de la sede del centro. Pido que hagan caso al reclamo que estoy exponiendo y se tomen medidas necesarias para no repetirlo”.

Queja N° 5 del Anexo N°2 presentada el 08 de abril de 2013 – Sistra N° 04850

**A CONTINUACIÓN DETALLO LOS HECHOS:**

Soy Funcionaria Diplomática del  
Ministerio de Relaciones Exteriores / Ministra  
Profesora en la Academia Diplomática del Perú

Vengo a ver la colección de fotografías  
de Courret, por encargo de la Asociación  
de Funcionarios Diplomáticos del Perú

en la Recopiam  
El viernes pasado me anunciaron personalmente  
que hoy lunes la biblioteca estaría abierta  
No han cumplido.

Es la segunda vez que vengo.

Lima, 8 de Abril de 2013

Apellidos y Nombres


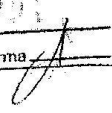
FIRMA

N° DNI

Transcripción:

“Soy funcionaria diplomática del Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministra Profesora en la Academia Diplomática del Perú.- Vengo a ver la colección de fotografías de Courret, por encargo de la Asociación de Funcionarios Diplomáticos del Perú.- El viernes pasado me anunciaron en la recepción personalmente que hoy lunes la biblioteca estaría abierta no han cumplido.- Es la segunda vez que vengo”.

Reclamo N°25 del Anexo N°2 presentada el 18 de marzo de 2013 –Sistra N° 04091

LIBRO DE RECLAMACIONES		HOJA DE RECLAMACIÓN	
A: <input type="text"/>		N° 00017	
BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ		R.U.C. 20131379863	
Av. De La Poesía 160 - San Borja			
IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO			
NOMBRE: <input type="text"/>			
DIRECCIÓN: <input type="text"/>			
DNI / CE: <input type="text"/>		TELÉFONO / E-MAIL: <input type="text"/>	
IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA			
<p>Soy investigador de la Biblioteca Nacional hace más de dos meses y hoy tenía mis documentos para poder ingresar. Aunque tenía todos mis datos e inclusive mi foto en el sistema de identificación de la Biblioteca, me fue negado el ingreso a la sala de investigación. En mi opinión falta un poco de voluntad a ayudar a un usuario frecuente. Una cuestión burocrática no puede impedir un buen servicio. Me fue informado que la decisión fue de la coordinación del departamento.</p>			
FIRMA DEL USUARIO			
ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR			
<p>TALLE:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">             BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ              SECRETARIA GENERAL              18 MAR. 2013  <b>RECEPCION</b>              Hora: 10:42 Firma:  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">             BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ              SECRETARIA GENERAL              OFICINA TRAMITE DOCUMENTARIO              18 MAR. 2013              N° Reg: 04091              Hora: 12:54 Firma:  </div> </div>			

Fuente: Dirección Ejecutiva de Servicios e Investigaciones Bibliográficas – BNP (2013)

Transcripción:

“Soy investigador de la Biblioteca Nacional hace más de dos meses y hoy no tenía mis documentos para poder ingresar. Aún teniendo todos mis datos e inclusive mi foto en el sistema de identificación de la Biblioteca me fue negada la entrada a la sala de investigadores. En mi opinión faltó un poco de voluntad de ayudar a un usuario frecuente. Una cuestión burocrática no puede negar un buen servicio. Me fue informado que la decisión fue de la coordinación del departamento”.



### Identificación de los usuarios en el Sistema de Carnetización - Sala del Usuario de la BNP




Fuente: Biblioteca Nacional del Perú (2017). Lima: BNP. Recuperado de  
<http://www.bnp.gob.pe/index.php/es/institucion/organizacion>


**Propuesta de Taller “Calidad de Atención al Usuario” Sesión N° 1 dirigido al personal de la Sala del Usuario de la Biblioteca Nacional del Perú, dictada por un profesional en Psicología Organizacional**

 **TALLER «CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO» Sesión N° 1**  
Dirigido al personal de la Sala del Usuario de la Biblioteca Nacional del Perú – Sede San Borja




 **Objetivos específicos:**


- Desarrollar la capacidad de escucha del personal.
- Adquirir las destrezas necesarias para evitar y presentar alternativas de solución a los conflictos con los usuarios, en un ambiente de respeto mutuo.
- Brindar un servicio de calidad para poder fidelizar a los usuarios, dando a conocer el valor de nuestra colección y el cuidado que se merece como patrimonio de la nación.

 **OBJETIVOS**

**Objetivo general**

- Alcanzar el nivel de excelencia en el servicio, como uno de los valores establecidos por la Biblioteca Nacional del Perú.




 **TIPOS DE USUARIOS CONFLICTIVOS**

De manera general, tenemos:

1. Los agresivos – hostiles (impaciente, explosivo)
2. Los apacibles (complaciente, silencioso, pesimista)
3. Los sabelotodo (ansioso, egocéntrico)
4. Los indecisos (no precisan su tema de investigación)

Se deben desarrollar las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles con cada tipo de estos usuarios.


Si no podemos controlar la conducta de los usuarios, si podemos controlar nuestras respuestas a dicha conducta o actitud.

 Tres principales habilidades emocionales en la atención al usuario:


- ✓ Autoregulación
- ✓ Empatía
- ✓ Asertividad

Se debe cuidar de:

- ☐ Escuchar atentamente al usuario
- ☐ Tener cautela con las preguntas y respuestas que formulamos
- ☐ Cuidar el tono de voz (despacio, en voz baja pero firme)
- ☐ Evitar ponerse a la defensiva
- ☐ No exasperar al usuario

 La recuperación del servicio:


- ✦ Debe ser personalizada
- ✦ Debe ser rápida
- ✦ Debe mantenerse informado al usuario
- ✦ Debe tomarse una solución buscando el justo medio o el ganar-ganar

 **LA ESCUCHA ACTIVA**

Escuchar es darle sentido a aquello que oímos, requiere poner atención, interpretar y recordar los estímulos del sonido.

Usted pone de manifiesto la escucha activa cuando:

- ✦ Mira a los ojos a su interlocutor
- ✦ Asiente con la cabeza, en señal de entendimiento
- ✦ Evita las acciones distractivas o gestuales
- ✦ Formula preguntas para aclarar la situación
- ✦ Evita interrumpir al orador
- ✦ No habla de más
- ✦ Hace transiciones suaves entre oyente y orador

 Recuerde:

«No es el empleador quien paga los sueldos.  
Es el cliente....»

*Henry T. Ford*

**Taller: “Calidad de Atención al Usuario”**

**Sesión N° 2**

**I. DATOS INFORMATIVOS:**

Institución : Sala del Usuario de la Biblioteca Nacional del Perú  
 Expositor : Bibliotecólogo del Centro Bibliográfico Nacional - CBN  
 N° de horas : 2 horas académicas (teoría y práctica)

**II. TEMA : Cómo realizar búsquedas y recuperación de la información**

Dirigido a:	Logro esperado
Personal de la Sala de usuarios de la Dirección Ejecutiva de Servicios e Investigaciones Bibliográficas	Finalizada la sesión, el personal tendrá la capacidad de manejar eficientemente las diversas técnicas de búsqueda y recuperación de la información, para un apoyo efectivo a los usuarios

**III. Desarrollo de la Sesión**

Temas	Contenido	Minutos
<b>Inicio</b>	Bienvenida a la segunda sesión y algunas indicaciones del desarrollo temático Entrega de lista de asistencia	10
<b>Tema 1</b>	<b>Conocimiento de las técnicas de búsqueda y recuperación de la información</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Búsqueda con operadores booleanos</li> <li>Búsqueda por epígrafes</li> <li>Conocimiento de los datos a tomar en cuenta para la papeleta de servicio</li> </ul>	10
<b>Tema 2</b>	<b>Distribución de los materiales bibliográficos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación de las salas de lectura en la base de datos</li> <li>Conocer la presignaturas del material según el tipo de soporte</li> <li>Reconocer en qué aspecto se desarrollo la fuente bibliográfica, nivel de exhaustividad y actualidad</li> </ul>	15
<b>Tema 3</b>	<b>Conocer las características descriptivas del material</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contenido de láminas, mapas, si es engrapado, etc.</li> <li>Cuidado y reproducción según el tipo de material</li> <li>Reserva de servicio de material intangible</li> </ul>	15
<b>Tema 4</b>	<b>Alternativas de solución para el acceso de información</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Material alternativo que sea de más fácil acceso.</li> <li>Búsqueda de material que aún se encuentra en proceso</li> <li>Derivación a otros centros que tengan el material disponible</li> </ul>	20
<b>Tema 5</b>	<b>Información complementaria</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ronda de preguntas</li> <li>Análisis de casuística y simulación de casos</li> <li>Fin de la segunda sesión</li> </ul>	20

Elaboración propia.

Tres casos a ser analizados en la Sesión N° 2  
Queja N° 6 del Anexo N°2 presentada el 08 de enero de 2013 – Sistra N° 00244

A CONTINUACIÓN DETALLO LOS HECHOS:

Soy arquitecto especializado en Patrimonio y actualmente realizando un doctorado de pasaje en la escuela superior de arquitectura "La Villette" en PARÍS de tema "Le basage de l'homme en Bananas". Vine, con limitaciones de tiempo ya que mi viaje es de una semana a la Biblioteca Nacional para tener acceso a la información pertinente, información que en teoría es pública y un derecho, y me encuentro con la desagradable sorpresa que la burocracia y papeles impiden el desarrollo de la investigación. Me parece un ESCANDALO que sólo permitan UN libro por día a los visitantes sin carnet y más aún el hecho que sólo pueden ser consultados ~~los~~ los doc. posteriores a 1960, siendo los anteriores como prisioneros que sólo pueden ser rescatados con una gestión ARCAICA de cartas y justificaciones. Con la sola presentación de un documento (ONI) los peruanos (y hasta los extranjeros) deberíamos tener libre acceso al patrimonio escrito.

Lima, 8 de Enero de 2013

Apellidos y Nombres

FIRMA

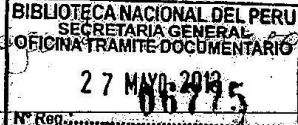
N° DNI.....

¿Cómo quieren que los peruanos se sientan? ¿Este no es un caso de acceso a la información pública? ¿Se trata una colección privada? ¿Esta no es una biblioteca pública? ¿Cómo quieren que los peruanos se sientan? ¿Este no es un caso de acceso a la información pública? ¿Se trata una colección privada? ¿Esta no es una biblioteca pública?

### Transcripción:

“Soy arquitecto especializado en Patrimonio y actualmente realizando un doctorado de paisaje en la escuela superior de Arquitectura “La Villette” en París de tema “La bajada de baños en Barranco”. Vine con limitaciones de tiempo ya que mi viaje es de una semana a la Biblioteca Nacional para tener acceso a la información pertinente, información que en teoría es pública y un derecho, y me encuentro con la desagradable sorpresa que la burocracia y papeleo impiden el desarrollo de la investigación. Me parece un ESCANDALO que sólo permitan UN libro por día a los visitantes sin carnet y más aún el hecho que solo pueden ser consultados los doc. posteriores a 1960, siendo los anteriores unos prisioneros que sólo pueden ser rescatados con una gestión ARCAICA de “cartas y justificaciones”. Con sola presentación de un documento (DNI) los peruanos (y hasta los extranjeros) deberían tener libre acceso al patrimonio escrito. ¿Cómo quieren que las personas se cultiven? Esta no es una institución pública? Si sería una colección privada lo entendería, pero siendo la Biblioteca Nacional no debería funcionar así”.

## Reclamo N° 19 del Anexo N°2 presentada el 27 de mayo de 2013

LIBRO DE RECLAMACIONES			SECRETARIA GENERAL
Fecha	Mes	Año	Hoja de Reclamaciones
27	Mayo	2013	BNSSB N° 000003 - 20
SECRETARIA GENERAL			
7 MAY 2013			
RECEPCION		BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERU	
9:39		Av. De La Poesía N° 160 - San Borja	
1. Identificación del Usuario			
Nombre:			
Apellido:			
DNI/CE:			
Teléfono:			
Email:			
2. Identificación de la Atención Brindada			
Descripción:			
<p>Demora en entrega de fotografías de material de revistas y cuando esto finalmente se entrega las fotografías están mal realizadas y debo esperar nuevamente por el material solicitado, abuyendo así de mi disponibilidad de tiempo.</p>			
Firma del Usuario			
3. Acciones Adoptadas por la Biblioteca Nacional del Perú			
Detalle:			
<p>El día 20 de mayo y el 21 de mayo solicité la reproducción fotográfica de algunas páginas del periódico "El Nacional" de 1888, indicándome que podía recoger el material el día jueves 23 de mayo. Hoy, viernes 24, acudo a realizar el cargo y para entregarme los archivos demoraron más de media hora. Cuando me muestran los materiales son incompletos. Me han provocado un sincero malestar.</p>			
<div style="text-align: right;">  </div>			
Firma y Sello del Responsable del Libro de Reclamaciones de la Biblioteca Nacional del Perú			

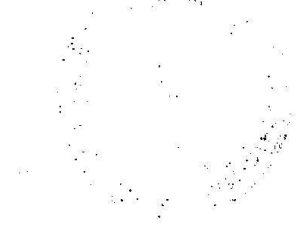
Transcripción:

“Demora en entrega de fotografías de material de revistas y cuando esto finalmente se entrega las fotografías están mal realizadas y debo esperar nuevamente por el material solicitado, abusando así de mi disponibilidad de tiempo.- El día 20 de mayo y el 21 de mayo solicité la reproducción fotográfica de algunas páginas del periódico El Nacional de 1888, indicándome que podía recoger el material el día jueves 23 de mayo.- Hoy viernes 24, acudo a realizar el recojo y para entregarme los archivos demoraron más de media hora.- Cuando me muestran las imágenes estaban incompletas. Me han provocado un sincero malestar”.



## Reclamo N° 10 del Anexo N°2 presentada el 17 de octubre de 2013

SECRETARIA GENERAL

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamaciones	
Fecha	17	octubre	2013	BNSSB	N° 000119-20
	(día)	(mes)	(año)		
BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ Av. De La Poesía N° 160 - San Borja					
2. Identificación del Usuario					
Nombre:					
Domicilio:					
DNI/CE:	Teléfono:	Email:			
2. Identificación de la Atención Brindada					
Descripción:					
<p>Después que el sistema no estaba disponible ingresar directamente a la oficina de investigadores solicitando algunos textos los cuales se entregaron a las respectivas personas no contaban con ellos solamente dejando esperando más de media hora hasta que me entregaron y después el personal de la oficina estaba realmente incomodo la falta de atención hacia mi persona y la actitud de las personas encargadas tal vez no capacitadas o no encontrándose en buen humor.</p>					
Firma del Usuario					
3. Acciones Adoptadas por la Biblioteca Nacional del Perú					
Detalle:					
					
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERU  SECRETARIA GENERAL  OFICINA TRAMITE DOCUMENTARIO  18 OCT. 2013  N° Reg.: 14104  Hora: Pm Firma: A </div>					
Firma y Sello del Responsable del Libro de Reclamaciones de la Biblioteca Nacional del Perú					

Transcripción:

“Debido que el sistema no estaba disponible ingresé directamente a la oficina de investigadores solicitando algunos textos los cuales no se acercaban a dar respuesta de que no contaban con ellos, habiéndome dejado esperando más de a preguntar el porqué de la demora, es otro malestar incómodo la falta de atención hacia mi persona y la actitud de las personas encargadas; tal vez no capacitadas o no encontrándose de buen humos”.

**Taller: “Calidad de Atención al Usuario”**

**Sesión N° 3**

**I. DATOS INFORMATIVOS:**

Institución : Sala del Usuario de la Biblioteca Nacional del Perú  
 Expositor : Bibliotecólogo de la Dirección de Patrimonio Documental  
 Bibliográfico - DPDB  
 N° de horas : 2 horas académicas (teoría y práctica)

**II. TEMA : Conocer la ubicación, estado y disponibilidad de los materiales**

<b>Dirigido a:</b>	<b>Logro esperado</b>
Personal de la Sala de usuarios de la Dirección Ejecutiva de Servicios e Investigaciones Bibliográficas	Finalizada la sesión, el personal tendrá la capacidad de identificar la ubicación, estado de conservación, tipo o característica y disponibilidad del material de información solicitados por los usuarios.

**III. Desarrollo de la Sesión**

<b>Temas</b>	<b>Contenido</b>	<b>Minutos</b>
<b>Inicio</b>	Bienvenida a la tercera sesión y algunas indicaciones del desarrollo temático Entrega de lista de asistencia	10
<b>Tema 1</b>	<b>Conocimiento de las salas de lectura de todas las sedes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento de los materiales por la ubicación indicada en el OPAC.</li> <li>Detectar los tipos de materiales que no están disponibles o en servicio</li> </ul>	10
<b>Tema 2</b>	<b>Conocer los materiales que no se permiten reproducir</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Materiales especiales, antiguos y los que están afectos al derecho de autor</li> <li>Documentos deteriorados o en el área de conservación</li> <li>Material que por sus características no se permite fotocopiar</li> </ul>	15
<b>Tema 3</b>	<b>Determinar la disponibilidad del material</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Material recepcionado que se encuentran aun en cajas</li> <li>Documentos que se encuentran en reordenamiento</li> <li>Materiales que se encuentran en proceso</li> </ul>	15
<b>Tema 4</b>	<b>Alternativas de solución para el acceso a la información</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocer material alternativo (otro tipo de soporte o de otra colección) de mas fácil acceso que requiera carne de investigador</li> <li>Derivación coordinada a otras sedes de la biblioteca</li> </ul>	20
<b>Tema 5</b>	<b>Información complementaria</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ronda de preguntas</li> <li>Análisis de casuística y simulación de casos</li> <li>Fin de la tercera sesión</li> </ul>	20

Elaboración propia

Tres casos a ser analizados en la Sesión N° 3  
Queja N° 8 del Anexo N° 2 presentada el 22 de octubre de 2013

SECRETARIA GENERAL

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamaciones	
Fecha	22	octubre	2013	BNSSB N° 000121-20	
	(día)	(mes)	(año)		
BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ Av. De La Poesía N° 160 - San Borja					
2. Identificación del Usuario					
Nombre:					
Domicilio:					
DNI/CE:	Telefono:	Email:			
2. Identificación de la Atención Brindada					
<p>Descripción: Cuando se propuso la construcción de la nueva sede hacíamos, nuestra familia hizo repetidos depósitos, meses tras meses llevamos a mi hija a depositar con la finalidad de que cuando estuviere lista ella tendría un lugar mas adecuado para introducirse en la lectura. La promesa de que sacaríamos su carnet de la biblioteca Nacional ha sido x años un importante incentivo, ella es consciente de que no puedo llevarla al centro de Lima aduando. Cada Sede de la biblioteca Nacional debe tener una sala infantil si vamos a apostar por promover la lectura.</p>					
					Firma del Usuario
3. Acciones Adoptadas por la Biblioteca Nacional del Perú					
Detalle:					
<div style="text-align: right;"> <p>50 1/25</p> <p>22 OCT. 2013</p> <p>N° Reg: 14346</p> <p>Hora: 1608</p> </div>					
<p>Firma y Sello del Responsable del Libro de Reclamaciones de la Biblioteca Nacional del Perú</p>					

Transcripción:

“Cuando se propuso la construcción de la nueva sede hace años, nuestra familia hizo repetidos depósitos, mes a mes llevamos a mi hija a depositar con la finalidad de que cuando estuviese lista ella tendría un lugar más adecuado para introducirse en en la lectura. La promesa de que sacaría su carnet de la biblioteca Nacional ha sido x años un importante incentivo, ella es conciente de que no puedo llevarla al centro de Lima a diario.- Cada Sede de la biblioteca Nacional debe tener una sala infantil si vamos a apostar por promover la lectura”.

## Reclamo N° 9 del Anexo N°2 presentada el 21 de octubre de 2013

SECRETARIA GENERAL

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamaciones
Fecha	19	10	2013	BNSSB N° 000120-20
	(día)	(mes)	(año)	
BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ Av. De La Poesía N° 160 - San Borja				
2. Identificación del Usuario				
Nombre:				
Domicilio:				
DNI/GE:	Telefono:	Email:		
2. Identificación de la Atención Brindada				
<p>Descripción:</p> <p><i>Señores:</i>            Si me tomar en cuenta. En la fecha a horas            14:30 horas a hacer uso de la hemeroteca previa            visita a la sede de la av. Abancay, donde            me informaron que la atención para los que no            tienen carnet por única vez (cuando es primera            vez) es los sábados hasta las 16:00 horas, sin            embargo, no se me permitió el ingreso argumen-            tando que no tengo carnet y por ese hecho solo se            me otorgó hasta las 13:00 horas. Considero inacep-            table esta interpretación, toda vez que si esta aplicación de            el horario de inscripción o registro, que no es un caso            pasándose en un formulario se ha NEGADO            EN SERVICIO A MI PERSONA </p>				
3. Acciones Adoptadas por la Biblioteca Nacional del Perú				
Detalle:				
<div style="float: right;"> <p>BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ SECRETARIA GENERAL</p> <p>21 OCT. 2013</p> <p>RECEPCION</p> <p>Hora: 12:02 Firma: <i>[Firma]</i></p> </div> <div style="clear: both;"></div> <div style="float: right; margin-top: 20px;"> <p>BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ SECRETARIA GENERAL OFICINA TRAMITE DOCUMENTARIO</p> <p>21 OCT. 2013</p> <p>N° Reg: 14204</p> <p>Hora: <i>[Firma]</i> Firma: <i>[Firma]</i></p> </div> <div style="clear: both;"></div> <p style="text-align: center;">Firma y Sello del Responsable del Libro de Reclamaciones de la Biblioteca Nacional del Perú</p>				

Transcripción:

“Señores:- Sírvanse tomar en cuenta. En la fecha a horas 14:30 horas a hacer uso de la hemeroteca previa visita a la sede de la Av. Abancay, donde me informaron que la atención para los que no tienen carnet por única vez (cuando es primera vez) es los sábados hasta las 16:00 horas. Sin embargo, no se me permitió el ingreso argumentado de que no tengo carnet y por ese hecho solo se me atendió hasta las 13:00 horas. Considero inaceptable esta interpretación, toda vez que se está aplicando el horario de inscripción no [...], que no es mi caso y basándose en un formalismo se ha negado el servicio a mi persona”.

## Reclamo N° 24 del Anexo N°2 presentada el 14 de marzo de 2013 - Sistra N° 04040

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN
14	MARZO	2013	N° 00013
BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ			R.U.C. 20131379863
Av. De La Poesía 160 - San Borja			
IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO			
NOMBRE:			
DILIGENCIA:			
TELÉFONO / E-MAIL:			
IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA			
<p>La atención que he dado para los jóvenes estudiantes de las Universidades, menor hijo, se acerca por su estudio a pasar a las 18 Hrs. y como tiene DNI amarrado y cumple 18 años, este año en el mes de marzo está cursando 3º ciclo de Derecho en la U. San Martín y lo que he hecho en él es discriminar su edad y sus estudios superiores, llega a la biblioteca para buscar unos libros y no para pasearse y al salir de entre los superiores para instruir al personal a su cargo a tener la forma de poluciones públicas y privadas, como padre tanto incomodo, tener que venir desde el Rimac (1 hora y 1/2 de viaje) lo que me tiempo puede valer a cargo de sus actividades que solicita y lo que es posible de den directiva, pero que no pueda a otra persona.</p>			
FIRMA DEL USUARIO			
OPINIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR			
<p>14 MAR 2013</p> <p>N° Reg.: 14 MAR 2013</p> <p>Hora: 12:20 Firma:</p>			



Transcripción:

“Mala atención que hay para los jóvenes estudiantes de las universidades, menor hijo se acercó para ser atendido aprox. [...] hs. y como tiene DNI amarillo y el cumple 18 años; este año en el mes de [...] y está cursando el 3er ciclo de Derecho en la U. San Martín y lo que [...] hecho con él es discriminar su edad y sus estudios superiores, llega a la biblioteca para buscar unos libros y no para pasearse y falta de criterio de los superiores para instruir al personal a su cargo que tengan la forma de solucionar problemas y [...], como padre me siento incómodo, tener que venir desde el Rímac (1 hora y ½ de viaje) cuando en ese tiempo pudo haber avanzado en sus materias que solicita y lo antes posible se den directivas para que no suceda a otros jóvenes”.

Material que entre los años 2013 y 2015 la atención en las salas de lectura estaba restringida por encontrarse en reordenamiento en los depósitos o aun no había sido ingresado en la base de datos

## ¿Qué libros están restringidos por el momento?



*Estimado usuario, debido a los trabajos de instalación de estantería móvil, en los distintos repositorios de la Biblioteca Nacional-Sede San Borja, ha sido necesario el traslado y empaquetado de alguna parte de nuestras colecciones, restringiendo el servicio temporalmente.*